

## I. HASIL SURVEI

Survei kepuasan ini dilakukan terhadap 4 kelompok responden berdasarkan jenis pelayanan yang terdiri dari pasien rawat inap, kebidanan, rawat jalan dan gawat darurat (IGD). Jumlah responden pada survei ini adalah sebanyak 269 orang, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel Rekapitulasi Jumlah Responden Menurut Jenis Pelayanan**

NO	PASIEN / RESPONDEN	JUMLAH
1	Rawat inap	128
2	Kebidanan	29
3	Rawat jalan	70
4	IGD	42
	TOTAL	269

Hasil survei diperoleh dalam bentuk persentase yang berarti jumlah responden yang menyatakan puas terhadap kriteria/aspek penilaian per 100 responden. Dari pengolahan data rekapitulasi hasil survei kepuasan pasien didapatkan rata-rata pencapaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Tangerang adalah sebesar 96,26%. Persentase rata-rata hasil survei kepuasan pasien pada tiap jenis pelayanan ada dalam tabel berikut:

**Tabel Rekapitulasi Hasil Kepuasan Pasien**

NO	RESPONDEN/ PASIEN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Rawat inap	2,45	97,55
2	Kebidanan	0	100
3	Rawat jalan	10,43	89,57
4	IGD	2,08	97,92
	Rata-Rata	3,74	96,26

## Lampiran 1

### Rekapitulasi Hasil Kepuasan Pasien Tiap Pelayanan

#### a. Pelayanan Rawat Inap

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	0,8	99,2
2	Kemampuan dan keahlian dokter	0,8	99,2
3	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	4,7	95,3
4	Dokter visite setiap hari / tepat waktu	5,5	94,5
5	Keramahan dan kesopanan perawat	0,8	99,2
6	Ketanggapan perawat	1,6	98,4
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	1,6	98,4
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	1,6	98,4
9	Kebersihan dan kerapihan ruang rawat	0,8	99,2
10	Kenyamanan ruang rawat	3,9	96,1
11	Kelengkapan fasilitas di ruang rawat	3,9	96,1
12	Ketepatan waktu penyajian makanan	0,8	99,2
13	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	3,1	96,9
	<i>Pelayanan Farmasi :</i>		
14	Kecepatan pelayanan obat	3,2	96,8
15	Keramahan dan kesopanan petugas	1,6	98
16	Kejelasan informasi obat	2,4	97,6
	<i>Pelayanan Laboratorium :</i>		
17	Waktu tunggu pemeriksaan	6,1	93,9
18	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
19	Kejelasan informasi yang diberikan	2,6	97,4
	<i>Pelayanan Radiologi :</i>		
20	Waktu tunggu pemeriksaan	4,0	96,0
21	Keramahan dan kesopanan petugas	2,0	98,0
22	Kejelasan informasi yang diberikan	2,0	98,0
	Rata-Rata	2,45	97,55

b. Pelayanan Kebidanan

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	0	100
2	Kemampuan dan keahlian dokter	0	100
3	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	0	100
4	Dokter visite setiap hari / tepat waktu	0	100
5	Keramahan dan kesopanan perawat	0	100
6	Ketanggapan perawat	0	100
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	0	100
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	0	100
9	Kebersihan dan kerapihan ruang rawat	0	100
10	Kenyamanan ruang rawat	0	100
11	Kelengkapan fasilitas di ruang rawat	0	100
12	Ketepatan waktu penyajian makanan	0	100
13	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	0	100
	<i>Pelayanan Farmasi :</i>		
14	Kecepatan pelayanan obat	0	100
15	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
16	Kejelasan informasi obat	0	100
	<i>Pelayanan Laboratorium :</i>		
17	Waktu tunggu pemeriksaan	0	100
18	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
19	Kejelasan informasi yang diberikan	0	100
	<i>Pelayanan Radiologi :</i>		
20	Waktu tunggu pemeriksaan	0	100
21	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
22	Kejelasan informasi yang diberikan	0	100
	Rata-Rata	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>

c. Pelayanan Rawat Jalan

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	0	100
2	Kemampuan dan keahlian dokter	4,3	95,7
3	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	4,3	95,7
4	Dokter datang tepat waktu	18,6	81,4
5	Keramahan dan kesopanan perawat	0	100
6	Ketanggapan perawat	0	100
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	2,9	97,1
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	4,3	95,7
9	Waktu tunggu untuk pemeriksaan	25,7	74,3
10	Kenyamanan ruang tunggu	14,3	85,7
11	Kecepatan pendaftaran	7,1	92,9
12	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	7,1	92,9
	<i>Pelayanan Farmasi:</i>		
13	Kecepatan pelayanan obat	38,6	61,4
14	Keramahan dan kesopanan petugas	2,9	97,1
15	Kejelasan informasi obat	11,4	88,6
	<i>Pelayanan Laboratorium:</i>		
16	Waktu tunggu pemeriksaan	18,0	82,0
17	Keramahan dan kesopanan petugas	8,0	92,0
18	Kejelasan informasi yang diberikan	14,0	86,0
	<i>Pelayanan Radiologi :</i>		
19	Waktu tunggu pemeriksaan	22,5	77,5
20	Keramahan dan kesopanan petugas	2,5	97,5
21	Kejelasan informasi yang diberikan	12,5	87,5
	<b>Rata-Rata</b>	<b>10,43</b>	<b>89,57</b>

d. Pelayanan Gawat Darurat

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	0	100
2	Ketanggapan dokter	0	100
3	Kemampuan dan keahlian dokter	0	100
4	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	2,4	97,6
5	Keramahan dan kesopanan perawat	0	100
6	Ketanggapan perawat	0	100
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	0	100
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	9,5	90,5
9	Kecepatan pelayanan yang diberikan	2,4	97,6
10	Kecepatan pendaftaran	7,1	92,9
11	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	7,1	92,9
	<i>Pelayanan Farmasi:</i>		
12	Kecepatan pelayanan obat	0,0	100,0
13	Keramahan dan kesopanan petugas	0,0	100,0
14	Kejelasan informasi obat	0,0	100,0
	<i>Pelayanan Laboratorium:</i>		
15	Waktu tunggu pemeriksaan	3,2	96,8
16	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
17	Kejelasan informasi yang diberikan	3,2	96,8
	<i>Pelayanan Radiologi:</i>		
18	Waktu tunggu pemeriksaan	3,3	96,7
19	Keramahan dan kesopanan petugas	3,3	96,7
20	Kejelasan informasi yang diberikan	0,0	100,0
	Rata-Rata	<b>2,08</b>	<b>97,92</b>

## Lampiran 2

### Hasil Saran Responden

URAIAN	SARAN / KOMENTAR	RESPONDEN/ PASIEEN
SDM	Kepada suster jika dipanggil pasien harus cepat jangan lambat	Rawat inap
	Berikan informasi se jelas-jelasnya untuk pasien yang belum tahu informasinya	
	Tingkatkan keramahan dan kesopanan	
	Untuk dokter diharapkan lebih friendly kepada pasien agar pasien dapat berkonsultasi lebih nyaman	
	Pertahankan keramahan dan kesigapan dalam melayani pasien	
Sistem/ Prosedur	Daftar tunggu untuk tindakan lanjutan seperti CT Scan dipersingkat	Rawat inap
	Berkaitan dengan pasien BPJS supaya lebih diperhatikan	IGD
Pelayanan	Supaya kecepatan pelayanan dan kebersihan tetap dipertahankan. Dokter visiting tidak ada ke kamar	Rawat inap
	Ditingkatkan lebih baik lagi	
	Pertahankan terus	
	Lebih ditingkatkan lagi dalam segala hal	
	Dipertahankan semuanya dan lebih baik lagi	
	Di ruangan ini lebih dipercepat untuk mengatasi disaat pasien membutuhkan	
	Pelayanan yang sudah baik mohon dipertahankan agar pelayanan lebih baik lagi	
	Alhamdulillah saya berterima kasih pelayanan yang diberikan pada keluarga saya	
	Tingkatkan lebih baik lagi	
	Untuk lebih memperhatikan waktu visit dokter tepat waktu	
	Semoga lebih baik lagi	
	Saya merasa nyaman dan puas atas pelayanan dokter disini	
	Semoga RSUD Kota semakin maju dan berkualitas	
	Semoga pelayanan dan lainnya tetap dipertahankan seperti sekarang. Bisa lebih baik lagi dari sekarang	

URAIAN	SARAN / KOMENTAR	RESPONDEN/ PASIEEN
Pelayanan	Kami cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suster dan dokter, namun satu hal yang mungkin harus ditingkatkan informasi jam kunjung dokter spesialis. Pertahankan terus pelayanannya.	Kebidanan
	Sementara ini tidak ada saran yang harus kami berikan, akan tetapi tetap jaga agar yang sudah baik jadi sangat baik	
	Dikasih obat yang lebih bagus	Rawat jalan
	Harus bisa lebih baik lagi, terutama di bagian farmasi bisa ditambahkan loket agar tidak terlalu antri	
	Pelayanan radiologi dipercepat, fasilitas dokter ditambah	
	Penjelasan tentang obat baik pemakaiannya maupun kegunaannya serta rentang waktu lama obat diminum	
	Dokternya terlalu cepat pelayanan pasiennya, kurang menjelaskan riwayat penyakit dan pengobatannya (tempo durasi 5 menit selesai)	
	Biar lebih baik lagi dan selalu mengutamakan orang yang sedang sakit	
	Ditambah loket pelayanan agar lebih maksimal	
	Lebih ditingkatkan untuk pelayanan yang sekarang, maju terus, sukses	
Lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya		
Pelayanannya diperbaharui		
Waktu Pelayanan	Waktu tunggu dipercepat	Rawat jalan
	Tolong apotek ngelayaninnya gerak cepat dong	
	Lebih dipercepat pelayanan obatnya	
	Pengambilan obat lebih dipercepat	
	Tunggu terlalu lama, dicari jalan keluar agar cepat	
	Untuk antrian apotik agar lebih dipercepat untuk kecepatan sudah baik agar ditambah	
	Waktu tunggu obat cukup lama tapi masih batas kewajaran, lebih ditingkatkan lagi	
	Dokter lebih tepat waktu	
	Pemeriksaan dokter agar dimulai tepat waktu sesuai dengan jam kerja	
	Cape antri	
Untuk kedatangan dokter upayakan tepat waktu, pasien banyak		

URAIAN	SARAN / KOMENTAR	RESPONDEN/ PASIEEN
Waktu Pelayanan	Lebih cepat dan tidak membuat pasien menunggu	IGD
	Menunggu terlalu lama	
	Agak dipercepat lagi pelayanannya agar masyarakat lebih senang berobat ke RSUD	
Sarana Prasarana, Fasilitas	AC ruangan panas	Rawat inap
	Tingkatkan kebersihan	
	AC tolong diperbaiki supaya tidak bocor	
	Kamar mandi rusak	
	Mohon diperhatikan kebersihan, sanitasi, dan perlengkapan sarana lainnya	
	Toilet kurang kebersihannya	
	AC di ruang Cendana membuat pasien kepanasan	
	Kebersihan toilet agar lebih baik lagi karena bau pesing	
	Cukup puas dengan pelayanan dokter dan perawatnya. Toilet di ruangan rawat inap pasien mohon diperhatikan lagi banyak yang sudah rusak. Terima kasih	
	Fasilitas dan layanannya lebih baik lagi	
	Pendingin ruang rawat diperbaiki, tempat cuci tangan di kamar mandi diperbaiki	
	Tingkatkan lagi kenyamanan pasien dan kualitas pelayanan. Sukses selalu buat RSUD Kota Tng	
	Untuk fasilitas kamar mandi / WC ruangan tolong diperhatikan (pintu WC kunci tak berfungsi)	
	Fasilitas kamar aja lebih diperhatikan. Contohnya biar yang tunggu gak jenuh	
	Lebih tingkatkan lagi kenyamanannya	
Lebih ditingkatkan peralatan medis		
AC kurang dingin	Kebidanan	
Kamar mandi diberikan sabun untuk cuci tangan		
Ruang tunggu agak diperluas lagi	Rawat jalan	
Ruang tunggu obat panas		
Mungkin masalah tempat, ACnya kurang besar jadi agak sedikit panas	IGD	