RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS ANDALAS

LAPORAN

ANALISA SURVEI KEPUASAN LAYANAN RUJUKAN



2026

KAJIAN DAN ANALISA
SURVEI KEPUASAN PASIEN
LAYANAN RUJUKAN

RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei kepuasan pasien rujukan merupakan salah satu instrumen evaluasi mutu pelayanan yang diselenggarakan Rumah Sakit Universitas Andalas untuk mengukur persepsi pasien terhadap proses rujukan yang mereka terima. Laporan ini menyajikan rekapitulasi hasil survei Semester I Tahun 2026, yaitu periode Januari sampai dengan Juni 2026.

Penilaian kepuasan mencakup sepuluh aspek utama pelayanan rujukan, yaitu: pemberian informasi, sikap petugas, proses administrasi, penjelasan rujukan, kelengkapan dokumen rujukan, koordinasi antar unit, kondisi pasien saat rujukan, ketersediaan ambulans, pendampingan petugas, dan penilaian keseluruhan. Setiap aspek dinilai dengan skala 1 (kurang) sampai 5 (sangat baik).

1.2 Tujuan

1. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai capaian kepuasan pasien rujukan selama Semester I (Januari-Juni 2026)
2. Mengidentifikasi unit layanan dan aspek pelayanan yang perlu mendapat perhatian
3. Menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan rujukan pada semester berikutnya

BAB II
METODOLOGI

1. Metode pengumpulan data: kuesioner kepuasan yang diisi oleh pasien atau keluarga pasien setelah proses rujukan.
2. Jumlah responden: terdapat20 responden pada Semester I 2026 (Januari–Juni).
3. Skala penilaian: 1 (kurang baik) sampai dengan 5 (sangat baik) untuk 10 aspek pelayanan.
4. Nilai maksimal per responden: 50 poin (10 aspek × skor maksimal 5).

Kategori tingkat kepuasan mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017), dengan pembagian sebagai berikut:

81,26% – 100,00% : Sangat Baik

62,51% – 81,25% : Baik

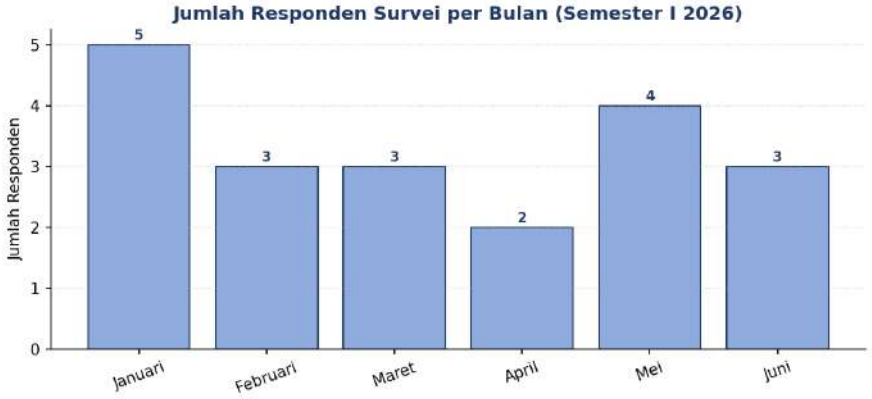
43,76% – 62,50% : Kurang Baik

25,00% – 43,75% : Tidak Baik

BAB III
ANALISA DATA

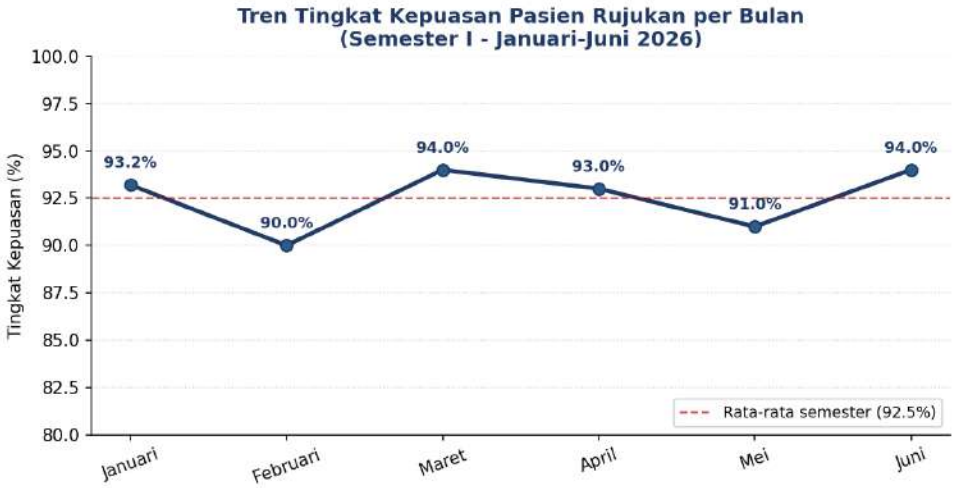
3.1 Gambaran Umum Responden

Selama Semester I 2026, tercatat sebanyak 20 responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan pasien rujukan. Jumlah responden tiap bulan bervariasi antara 2 hingga 5 orang, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan Januari (5 responden), sementara jumlah terendah terjadi pada bulan April (2 responden). Variasi jumlah responden ini perlu menjadi catatan karena dapat memengaruhi representativitas hasil penilaian pada bulan-bulan dengan jumlah responden sedikit.



3.2 Hasil Survei Kepuasan

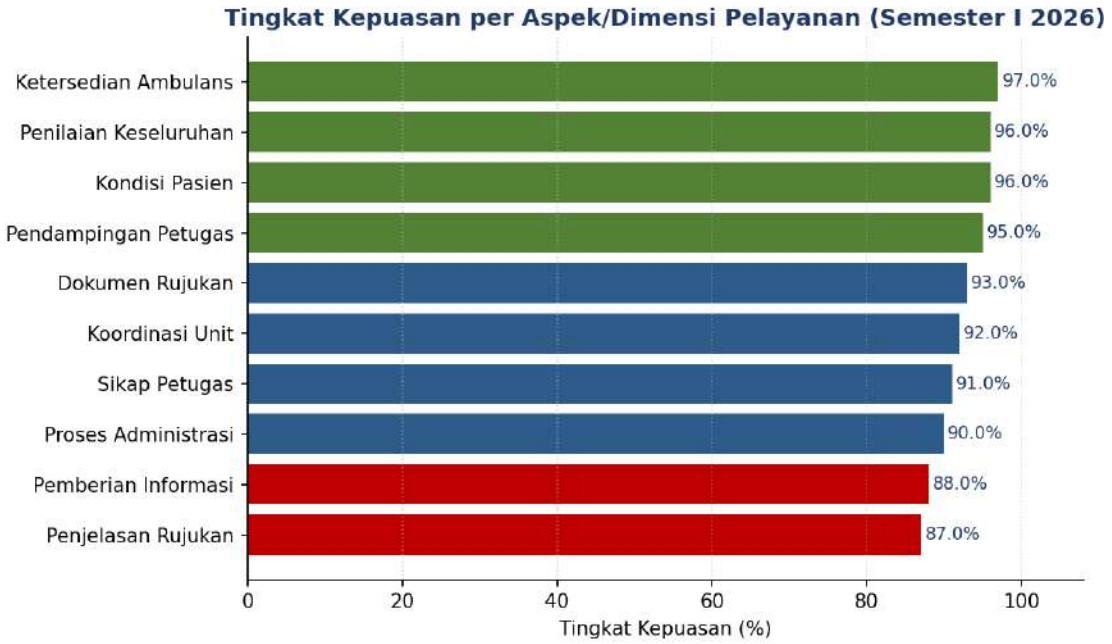
Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien rujukan RS Universitas Andalas Semester I 2026 mencapai 92.50%, dengan total nilai 925 dari nilai maksimal 1000. Angka ini termasuk dalam kategori "Sangat Baik" menurut pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap proses pelayanan rujukan yang diberikan sepanjang semester pertama tahun 2026



Bulan	Jumlah Responden	Total Nilai	Nilai Maksimal	Tingkat Kepuasan	Kategori
Januari	5	233	250	**93.20%**	**Sangat Baik**
Februari	3	135	150	**90.00%**	**Sangat Baik**
Maret	3	141	150	**94.00%**	**Sangat Baik**
April	2	93	100	**93.00%**	**Sangat Baik**
Mei	4	182	200	**91.00%**	**Sangat Baik**
Juni	3	141	150	**94.00%**	**Sangat Baik**
TOTAL	**20**	**925**	**1000**	**92.50%**	**Sangat Baik**

3.3 Analisis Berdasarkan Aspek Pelayanan

Analisis terhadap sepuluh aspek pelayanan menunjukkan bahwa seluruh aspek berada pada kategori Sangat Baik. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah Ketersediaan Ambulans (97,00%), disusul Kondisi Pasien dan Penilaian Keseluruhan (masing-masing 96,00%). Sebaliknya, aspek dengan penilaian relatif terendah adalah Penjelasan Rujukan (87,00%), diikuti oleh Pemberian Informasi (88,00%).



Aspek Penilaian	Rata-rata Skor (1-5)	Tingkat Kepuasan	Kategori
Ketersedian Ambulans	4.85	**97.00%**	**Sangat Baik**
Kondisi Pasien	4.80	**96.00%**	**Sangat Baik**
Penilaian Keseluruhan	4.80	**96.00%**	**Sangat Baik**
Pendampingan Petugas	4.75	**95.00%**	**Sangat Baik**
Dokumen Rujukan	4.65	**93.00%**	**Sangat Baik**
Koordinasi Unit	4.60	**92.00%**	**Sangat Baik**
Sikap Petugas	4.55	**91.00%**	**Sangat Baik**
Proses Administrasi	4.50	**90.00%**	**Sangat Baik**
Pemberian Informasi	4.40	**88.00%**	**Sangat Baik**
Penjelasan Rujukan	4.35	**87.00%**	**Sangat Baik**

Meskipun seluruh aspek berada pada kategori Sangat Baik, aspek Penjelasan Rujukan dan Pemberian Informasi tercatat sebagai dua aspek dengan skor relatif paling rendah dibandingkan aspek lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada kejelasan penjelasan proses rujukan serta kecukupan informasi yang disampaikan kepada pasien atau keluarga selama proses rujukan berlangsung**.**

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien rujukan RS Universitas Andalas Semester I 2026 secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Baik dengan capaian 92.50%.
2. Tren bulanan menunjukkan capaian yang stabil pada kisaran 90,00%–94,00% sepanjang enam bulan pelaporan, tanpa penurunan signifikan pada bulan tertentu.
3. Dari sepuluh aspek pelayanan, Ketersediaan Ambulans merupakan aspek dengan penilaian terbaik, sedangkan Penjelasan Rujukan dan Pemberian Informasi merupakan aspek dengan penilaian relatif paling rendah.

4.2 Rekomendasi.

1. Meningkatkan kualitas penjelasan proses rujukan dan pemberian informasi kepada pasien/keluarga, misalnya melalui lembar informasi tertulis, edukasi lisan yang lebih terstruktur, atau penunjukan petugas khusus penghubung informasi rujukan.
2. Melakukan penguatan pada aspek sikap petugas dan proses administrasi melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan prima bagi petugas yang terlibat dalam proses rujukan.
3. Meningkatkan jumlah responden survei pada bulan-bulan dengan partisipasi rendah (Februari dan April) agar hasil penilaian lebih representatif pada semester berikutnya.
4. Mempertahankan capaian yang sudah sangat baik pada aspek ketersediaan ambulans, kondisi pasien, dan penilaian keseluruhan sebagai kekuatan pelayanan rujukan saat ini.
5. Melanjutkan survei kepuasan pasien rujukan secara rutin setiap bulan pada Semester II sebagai bagian dari sistem pemantauan mutu pelayanan berkelanjutan, dan membandingkan capaian antar semester.

BAB V
PENUTUP

Demikian laporan analisa kepuasan pasien pelayanan rujukan Rumah Sakit Universitas Andalas periode Januari-Juni tahun 2026 di Rumah Sakit Universitas Andalas ini dibuat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan oleh manajemen rumah sakit.

Direktur Utama

MUHAMMAD RIENDRA

Kepala Bidang

Hukum, Komunikasi, dan Kerjasama Strategis

JASNELI