RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS ANDALAS

LAPORAN



TRIWULAN I
JANUARI-MARET
2026

LAPORAN KEPUASAN PASIEN

RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan, Rumah Sakit Universitas Andalas berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam proses rujukan pasien, baik rujukan masuk maupun rujukan ke unit-unit layanan terkait. Proses rujukan yang baik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan medis, tetapi juga oleh kelancaran administrasi, kejelasan informasi, sikap petugas, koordinasi antar unit, hingga kenyamanan dan pendampingan yang diterima pasien selama proses tersebut berlangsung.

Untuk mengukur sejauh mana pelayanan rujukan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, Rumah Sakit Universitas Andalas secara rutin melaksanakan survei kepuasan pasien rujukan setiap bulan.

Laporan ini disusun untuk merekapitulasi dan menganalisis hasil survei kepuasan pasien rujukan selama Triwulan I Tahun 2026, yaitu periode Januari sampai dengan Maret 2026. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rujukan yang telah diberikan, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan penyusunan langkah perbaikan mutu pelayanan pada triwulan berikutnya, sejalan dengan upaya rumah sakit dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

B. Tujuan

Survei kepuasan pasien perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

C. Sasaran

Survei ini dilakukan kepada pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Universitas Andalas.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan pasien ini difokuskan kepada pasien yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Universitas Andalas. Populasi survei terdiri dari dua kelompok, yaitu:

a. Pasien Rawat Jalan

   Pasien yang mendapatkan pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan, IGD, Hemodialisa, Onkologi Radiasi, Kemoterapi, dan Rehabilitasi Medik

b. Pasien Rawat Inap

   Pasien yang mendapatkan pelayanan di ruang rawat inap yang terdiri dari rawat inap Kelas I, Kelas II, Kelas III, VIP dan VVIP yang terdiri dari unit Sakura, Eboni, Meranti, Pinus dan Akasia

Analisa kepuasan pasien berfokus pada empat dimensi utama kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, yang terdiri dari:

a. Komunikasi Petugas
b. Sikap dan Perilaku Petugas
c. Kecepatan Respon
d. Kenyamanan Pasien

Empat dimensi tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas di unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien.

BAB II
METODELOGI

A. Metode Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan melakukan Survei Kepuasan Pasien secara Digital dan Manual. Untuk pengisian data secara digital atau online dilakukan dengan menyediakan barcode yang ditempatkan di setiap unit pelayanan di rumah sakit.

Sedangkan untuk metode manual, pada saat pasien menyelesaikan pelayanan di rumah sakit, petugas memberikan form survei kepuasan untuk dapat diisi oleh pasien atau keluarga.

B. Kategori Mutu Layanan

Kategori Indeks Kepuasan Pasien berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

Nilai	Rentang Nilai	Presentase	Mutu Layanan
1	1.0 - 2.5	25% - 64.99%	Tidak baik
2	2.6 - 3.0	65% - 76.6%	Kurang baik
3	3.1 - 3.5	76.61% - 88.3%	Baik
4	3.6 - 4.0	88.31% -100%	Sangat Baik

BAB III
PELAKSANAAN

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei Kepuasan Pasien dilakukan kepada pasien Rumah Sakit Universitas Andalas pada bulan Januari-Maret 2026 di unit pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas.

B. Hasil Survei Kepuasan

Jumlah Responden

No	Waktu	Rawat Jalan	Rawat Inap
1	Januari	8	22
2	Februari	19	4
3	Maret	17	6

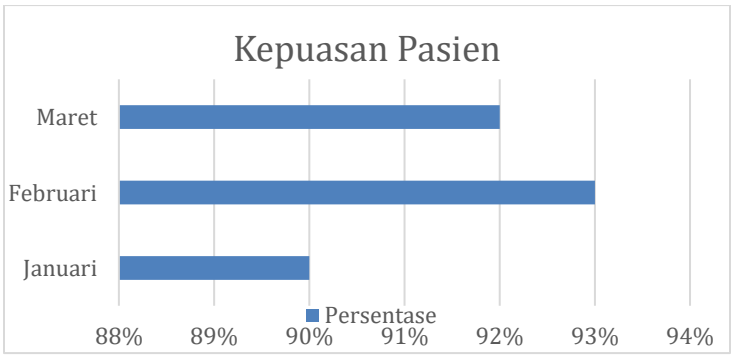
Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam pengisian Survei Kepuasan pasien baik di rawat jalan maupun rawat inap cenderung masih sedikit dan jumlahnya tidak stabil. Di rawat jalan, ada peningkatan jumlah responden dari bulan Januari hingga bulan Maret, namun sebaliknya di rawat inap mengalami penurunan jumlah responden di bulan Januari hingga bulan Maret.

Persentase Kepuasan Pasien

Hasil Kepuasan Pasien Triwulan 1, Januari-Maret

1. Januari: 90%
2. Februari: 93%
3. Maret: 92%

Grafik Kepuasan Pasien April-Juni 2026



Tabel Presentase Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Waktu	Rawat Jalan	Rawat Inap
1	Januari	93.65%	86.16%
2	Februari	88.76%	97.33%
3	Maret	84.18%	99.75%

Persentase kepuasan pasien pada Triwulan I menunjukan adanya penurunan di rawat jalan dan peningkatan di rawat inap pada bulan Januari hingga Februari tahun 2026. Namun hasil ini masih di atas standar Indikator Mutu Kepuasan pasien (76.61%) dan masuk dalam kategori baik (Rawat Jalan bulan Maret dan Rawat Inap bulan Januari) dan sangat baik (Rawat Jalan bulan Januari-Februari dan Rawat Inap Februari-Maret)

Aspek Penilaian Kepuasan Rawat Jalan

No	Aspek Penilaian	Januari	Februari	Maret
1	Information Center	95%	96%	94%
2	Pendaftaran	93%	96%	88%
3	Dokter	98%	91%	90%
4	Perawat	93%	93%	85%
5	Laboratorium	95%	89%	84%
6	Farmasi		89%	81%
7	Radiologi		87%	85%
8	Pelayanan Peserta Didik	93%	93%	85%
9	Komunikasi Peserta Didik		78%	76%
10	Keamanan	93%	91%	75%
11	Kebersihan	93%	88%	82%
12	Keseluruhan	93%	89%	89%

Dari data tersebut ditemukan ada beberapa aspek penilaian yang mendapatkan nilai yang kurang baik yaitu terkait komunikasi peserta didik (76%) serta keamanan (75%) di bulan Maret. Namun secara keseluruhan aspek penilaian dinilai baik dan sangat baik oleh para responden di area pelayanan rawat jalan dengan total responden di bulan Januari-Maret sejumlah 44 orang.

Aspek Penilaian Kepuasan Rawat Inap

No	Aspek Penilaian	Januari	Februari	Maret
1	Ruang Rawatan	95%	100%	100%
2	Dokter	99%	100%	100%
3	Perawat	96%	100%	98%
4	Farmasi	95%	100%	95%
5	Gizi	95%	100%	100%
6	Pendaftaran	95%	100%	100%
7	Peserta Didik	93%	100%	100%
8	Kebersihan	91%	81%	100%
9	Keamanan	91%	94%	100%

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hasil survei menunjukkan bahwa pasien menilai layanan yang diterima saat menjalankan perawatan di Rumah Sakit Universitas Andalas sangat baik.

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

- Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan pasien cukup rendah
- Secara keseluruhan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima baik di area rawat jalan maupun rawat inap masih sangat baik
- Perlu evaluasi dan tindak lanjut terhadap aspek penilaian layanan di peserta didik keamanan di area rawat jalan

B. Penutup

Demikianlah laporan Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Universitas Andalas periode Januari-Maret ini dibuat sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Universitas Andalas kedepannya.

Direktur Utama

MUHAMMAD RIENDRA

Kepala Bidang
Hukum, Komunikasi, dan Kerjasama Strategis

ARDIANSYAH