RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS ANDALAS

LAPORAN



TRIWULAN II
APRIL-JUNI
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 2 Tahun 2026, yaitu periode April sampai dengan Juni 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 April-Juni 2026 di unit pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas.

B. Hasil Survei Kepuasan

Jumlah Responden

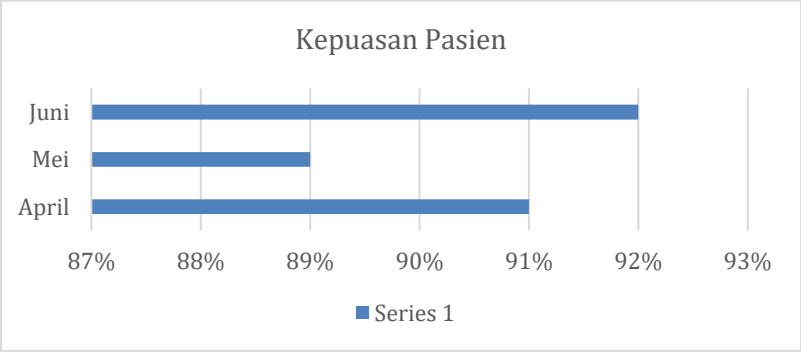
No	Waktu	Rawat Jalan	Rawat Inap
1	April	19	20
2	Mei	19	17
3	Juni	25	27

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam pengisian Survei Kepuasan pasien baik di rawat jalan maupun rawat inap mengalami peningkatan dari jumlah responden triwulan sebelumnya (Januari-Maret). Namun jumlah responden masih fluktuatif.

Persentase Kepuasan Pasien Rumah Sakit Universitas Andalas Triwulan 2, April-Juni 2026:

1. April: 91%
2. Mei: 89%
3. Juni: 92%

Grafik Kepuasan Pasien umah Sakit Universitas Andalas Triwulan 2



Persentase Kepuasan Pasien

No	Waktu	Rawat Jalan	Rawat Inap
1	April	85.34%	97.54%
2	Mei	83.04%	95.67%
3	Juni	85.80%	98.42%

Persentase kepuasan pasien pada Triwulan II menunjukan adanya penurunan kepuasan pasien di unit pelayanan rawat jalan dari Triwulan I. Namun angka kepuasan masih dalam kategori Baik. Sementara itu untuk unit layanan rawat inap mengalami peningkatan dari triwulan sebelumnya.

Aspek Penilaian Kepuasan Rawat Jalan

No	Aspek Penilaian	April	Mei	Juni
1	Information Center	93%	100%	97%
2	Pendaftaran	86%	84%	95%
3	Dokter	90%	91%	98%
4	Perawat	85%	82%	92%
5	Laboratorium	88%	84%	92%
6	Farmasi	85%	87%	93%
7	Radiologi	86%	84%	85%
8	Pelayanan Peserta Didik	83%	82%	89%
9	Komunikasi Peserta Didik	83%	84%	89%
10	Keamanan	85%	85%	93%
11	Kebersihan	83%	82%	94%
12	Keseluruhan	100%	100%	91%

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pasien puas dengan layanan di RS UNAND dan masuk dalam Kategori Baik dan Sangat Baik. Konsistensi layanan juga dari berbagai aspek pelayanan cukup terlihat dan meningkat di bulan Juni.

Aspek Penilaian Kepuasan Rawat Inap

No	Aspek Penilaian	April	Mei	Juni
1	Ruang Rawatan	100%	100%	98%
2	Dokter	99%	97%	98.5%
3	Perawat	99%	99%	97%
4	Farmasi	99.5%	94%	98%
5	Gizi	98%	95%	97.5%
6	Pendaftaran	98%	96%	98%
7	Peserta Didik	95%	100%	97.1%
8	Kebersihan	98%	98%	97.5%
9	Keamanan	98%	99%	98%

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hasil survei menunjukkan bahwa pasien menilai layanan yang diterima saat menjalankan perawatan di Rumah Sakit Universitas Andalas dalam Kategori Sangat Baik. Pelayanan di unit layanan rawat inap sudah sesuai dengan standar dan harapan dari pasien dan keluarga.

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

- Jumlah responden sudah meningkat dari triwulan 1 periode Januari-Maret
- Secara keseluruhan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima baik di area rawat jalan maupun rawat inap masih sangat baik

B. Penutup

Demikianlah laporan Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Universitas Andalas periode April-Juni 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

JASNELI