



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2026



JALAN R. SOEPRAPTO BLOK D 1-9 BAT
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



(0778) 364446



rsud_batam@yahoo.co.id



<https://rsud.batam.go.id>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam dapat disusun sesuai ketentuan yang berlaku. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung telah membantu menyelesaikan kegiatan sehingga laporan dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang memuat informasi, persepsi dan umpan balik dari pengguna jasa layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat dilakukan perbaikan kedepan secara terus menerus dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami sadar bahwa laporan yang kami susun berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan masih jauh dari sempurna namun kami terus berupaya memperbaikinya.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas serta kesempurnaan laporan ini.

Batam, 13 April 2026

Direktur RSUD Embung Fatimah

Kota Batam



drg. R.R Sri Widjayanti Suryandari

Pembina Utama Muda/IV.C

NIP.196801041993112001

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Survey.....	4
BAB II.....	5
METODE SURVEY.....	5
2.1 Desain Survey	5
2.2 Lokasi dan Waktu Survey.....	5
2.3 Populasi dan Sampel	5
2.3.1. Populasi.....	5
2.3.2 Sampel	5
BAB III.....	7
HASIL SURVEY.....	7
3.1 Alur Penetapan Sampel Survey	7
3.2 Karakteristik Responden	8
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit	9
3.3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gawat Darurat.....	10
3.3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan.....	10
3.3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap.....	11
3.3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penunjang Medis.....	12
BAB IV.....	13
ANALISA HASIL SURVEY.....	13
4.1 Analisa Unsur Pelayanan	13
4.2 Trend Nilai SKM.....	15
4.3 Rencana Tindak Lanjut	15
4.4 Kekuatan dan Keterbatasan Survey.....	16
BAB V.....	18
KESIMPULAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan yang dimiliki dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Subiyantoro *et al.*, 2022). Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Meningkatnya peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan saat ini menyebabkan lonjakan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang memaksa rumah sakit untuk menjaga mutu layanan dan efisiensi (Dewi, Nadapdap and Januariana, 2022). Salah satu aspek krusial dari mutu layanan adalah kepuasan pasien karena kepuasan berkaitan erat dengan hasil kesehatan yang lebih baik, peningkatan kepatuhan terhadap terapi, dan pengurangan biaya perawatan (*World Health Organization, 2019*).

Kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit. Dalam jangka panjang, tingkat kepuasan yang tinggi akan lebih menguntungkan dan akan mempertahankan pasien daripada terus menerus menarik dan membina pasien baru untuk menggantikan pasien yang pergi. Pasien yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan menjadi perpanjangan lidah untuk berbicara kepuasan dari pengalaman baik dari suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Kotler & Armstrong (2002), ada empat aspek yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, salah satunya adalah survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan, umumnya merupakan penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui wawancara langsung atau pengisian formulir kuesioner.

RSUD Embung Fatimah merupakan rumah sakit pemerintah tipe B dengan kapasitas 207 tempat tidur. Dalam rangka meningkatkan kualitas

pelayanan rumah sakit, salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM diperoleh dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala. Masyarakat yang menjadi sasaran dalam survey ini adalah pelanggan atau pengguna layanan yang datang ke RSUD Embung Fatimah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, terdapat beberapa unsur SKM yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan SKM yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survey

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Nomor 15 Tahun 2004 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1054).

1.3 Tujuan dan Manfaat Survey

Tujuan dari survey ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD Embung Fatimah pada periode Triwulan 1 Tahun 2026. Sedangkan manfaat yang diharapkan dari SKM ini adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi saat memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan aspek pelayanan yang dinilai;
2. Sebagai indikator kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat;
3. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

METODE SURVEY

2.1 Desain Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *cross sectional/survey* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di RSUD Embung Fatimah pada Triwulan 1 Tahun 2025. Survey dilaksanakan menggunakan *barcode/link google form* yang memuat pertanyaan survey kepuasan pasien.

2.2 Lokasi dan Waktu Survey

Survey dilakukan di RSUD Embung Fatimah mulai tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Maret Tahun 2025.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1. Populasi

Populasi target pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSUD Embung Fatimah periode Januari sampai dengan Maret 2026. Sedangkan populasi sumber adalah seluruh pasien yang dilayani di instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap dan unit penunjang medis yang mengisi *barcode/link* survey pada periode Januari sampai dengan Maret 2026.

2.3.2 Sampel

Jumlah sampel yang akan dijadikan responden survey ditentukan dari jumlah kunjungan pasien pada periode sebelumnya. Pada periode Januari sampai dengan Desember 2025 terdapat 111.911 kunjungan rawat jalan, 8680 pasien yang dirawat inap dan 16.334 kunjungan di instalasi gawat darurat. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari masing-masing unit yang melaksanakan pelayanan kepada pasien atau pendamping pasien di RSUD Embung Fatimah (*Simple Random Sampling*). Calon responden yang menjadi target sampel, diminta kesediaan oleh petugas untuk mengisi survey

dari link atau *barcode* yang telah disediakan. Penghitungan besar sampel survey ini menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun adalah 384 responden. Oleh karena survey ini menggunakan link google form, maka seluruh responden yang mengisi dengan lengkap sesuai kriteria survey diikutkan menjadi sampel (*total sampling*). Adapun kriteria inklusi dan eksklusi survey adalah sebagai berikut:

Kriteria Inklusi :

1. Responden merupakan pasien atau pendamping pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di RSUD Embung Fatimah mulai 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026;
2. Responden minimal berusia 17 tahun, dalam keadaan sadar, dan tidak dibawah tekanan.

Kriteria Eksklusi :

1. Tidak memenuhi kriteria inklusi;
2. Tidak mengisi pertanyaan survey dengan benar dan lengkap.

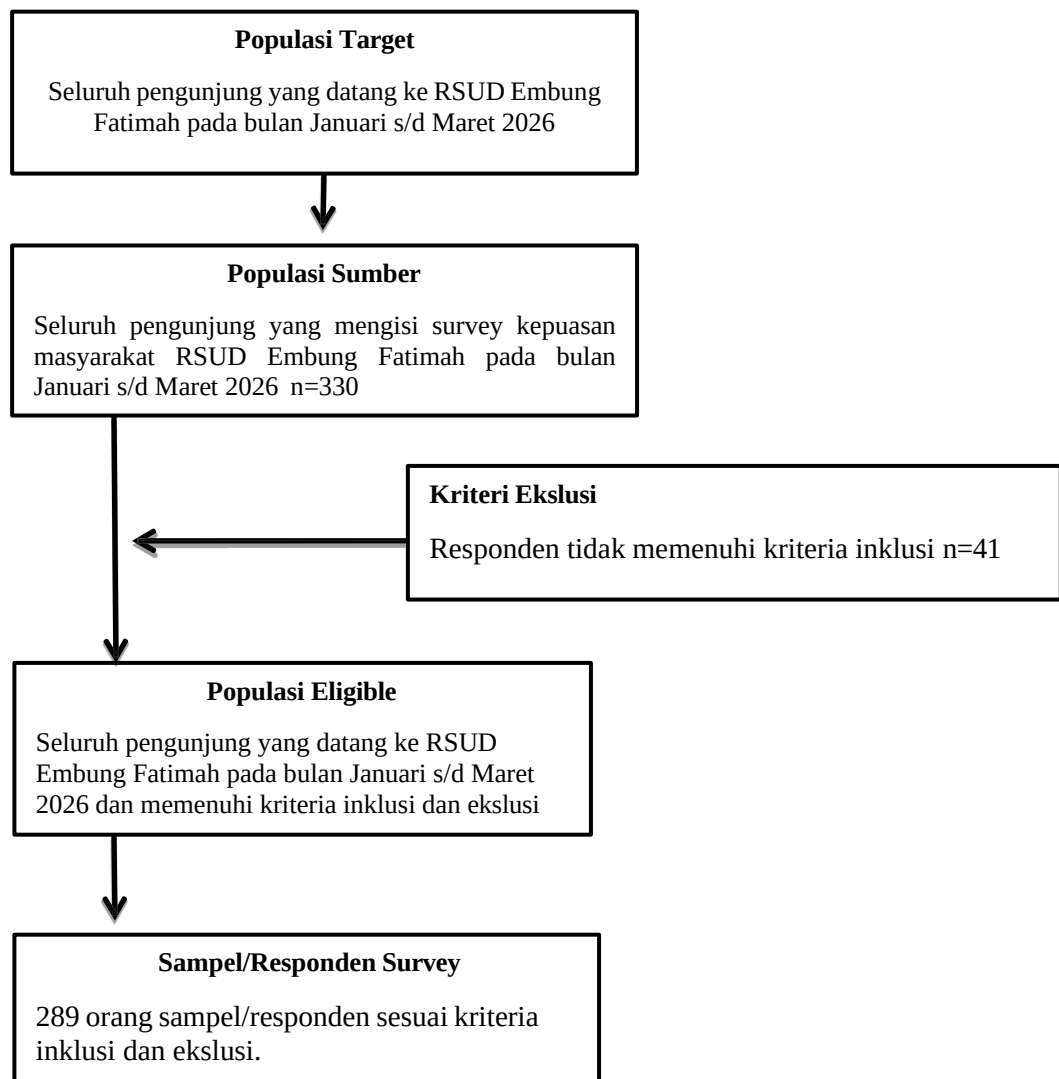
BAB III

HASIL SURVEY

3.1 Alur Penetapan Sampel Survey

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat melalui *barcode/link* survey sejak 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026, terdapat 330 responden yang sudah mengisi formulir survey. Dari hasil tersebut, sebanyak 289 responden diambil menjadi sampel survey sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Alur penetapan sampel sebagai responden survey dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 3. 1 Bagan Penetapan Sampel Survey



3.2 Karakteristik Responden

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Survey

Variabel	n	%
Asal Responden		
Instalasi Gawat Darurat	32	11,07
Instalasi Rawat Jalan	135	46,71
Instalasi Rawat Inap	63	21,80
Penunjang Medis	59	20,42
Jenis Kelamin		
Laki-laki	141	48,79
Perempuan	148	51,21
Usia		
17-20 tahun	27	9,34
21-30 tahun	66	22,84
31-40 tahun	55	19,03
41-50 tahun	62	21,45
51-60 tahun	48	16,61
>60 tahun	31	10,73
Tingkat Pendidikan		
SD	25	8,65
SMP	20	6,92
SMA/SMK	165	57,09
DIPLOMA	32	11,07
S1	41	14,19
S2	6	2,08
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	21	7,27
Pegawai Swasta	42	14,53
Wiraswasta	74	25,61
Pelajar/Mahasiswa	22	7,61
Lainnya	130	44,98

Sumber: Data Survey Kepuasan Pasien Januari s/d Maret 2026, diolah

Mayoritas responden berasal dari instalasi rawat jalan dengan total sampel sebanyak 135 orang (46,71%). Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih besar (51,21%) dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki (48,79%). Responden terbesar berada pada rentang usia 21-30 tahun dengan jumlah 66 orang (22,84%) diikuti rentang usia 41-50 tahun dengan jumlah 62 orang (21,45%). Dari latar belakang pendidikan terakhir, sebanyak 165 orang responden (57,09%) memiliki pendidikan setara SMA. Berdasarkan

pekerjaan, mayoritas responden survey memilih pekerjaan lainnya (44,98%) dan responden dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri merupakan responden paling kecil dengan jumlah 21 orang (7,27%).

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit

Berdasarkan hasil pengolahan data survey kepuasan pasien pada bulan Januari sampai dengan Maret 2026, dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, nilai rata-rata keseluruhan adalah 85,63 atau masuk dalam kategori baik. unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai 87,98 dan nilai paling rendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian dengan nilai 83,48 dan unsur sarana dan prasarana dengan nilai 84,17. Hasil lengkap dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut;

Tabel 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Layanan

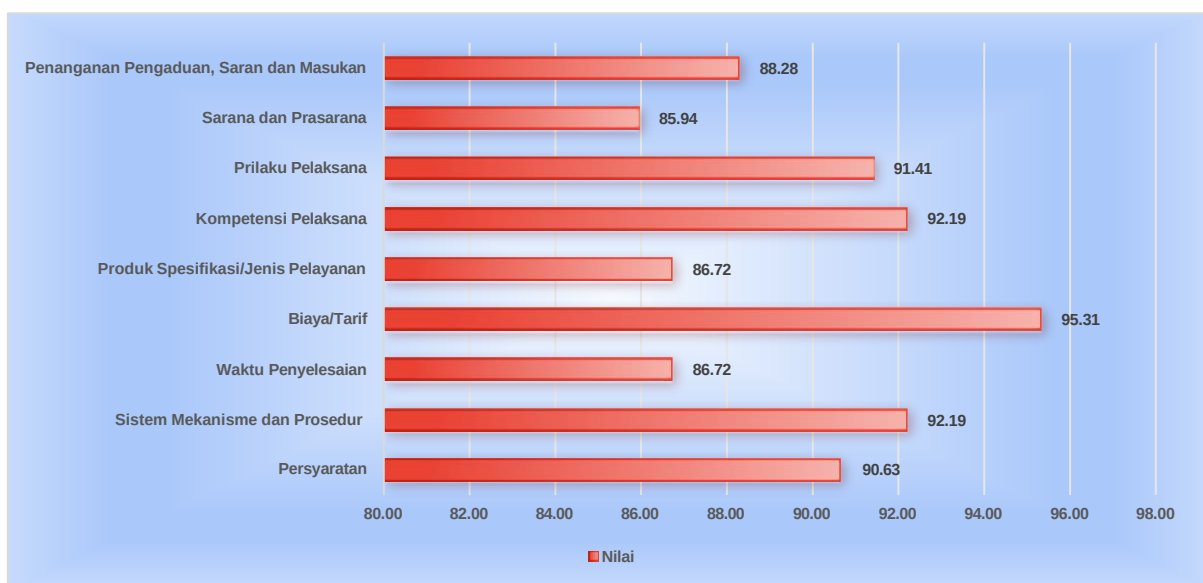
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang
1	Persyaratan	3,44	86,07
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	86,42
3	Waktu Penyelesaian	3,34	83,48
4	Biaya/Tarif	3,52	87,98
5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,52
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	86,94
7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,51
8	Sarana dan Prasarana	3,37	84,17
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,60
	Rata-rata Nilai Seluruh Unsur Pelayanan	3,43	85,63

Sumber: Data Survey Kepuasan Pasien Januari s/d Maret 2026, diolah

3.3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gawat Darurat

Pada triwulan 1 2026, jumlah responden yang menjadi sampel adalah 32 orang (11,07%). Hasil penilaian berdasarkan 9 unsur pelayanan adalah 89,93 dan masuk dalam kategori sangat baik. Capaian paling tinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai 95,31 sedangkan nilai paling rendah adalah unsur sarana/prasarana dengan nilai 85,94. Hasil lengkap berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut:

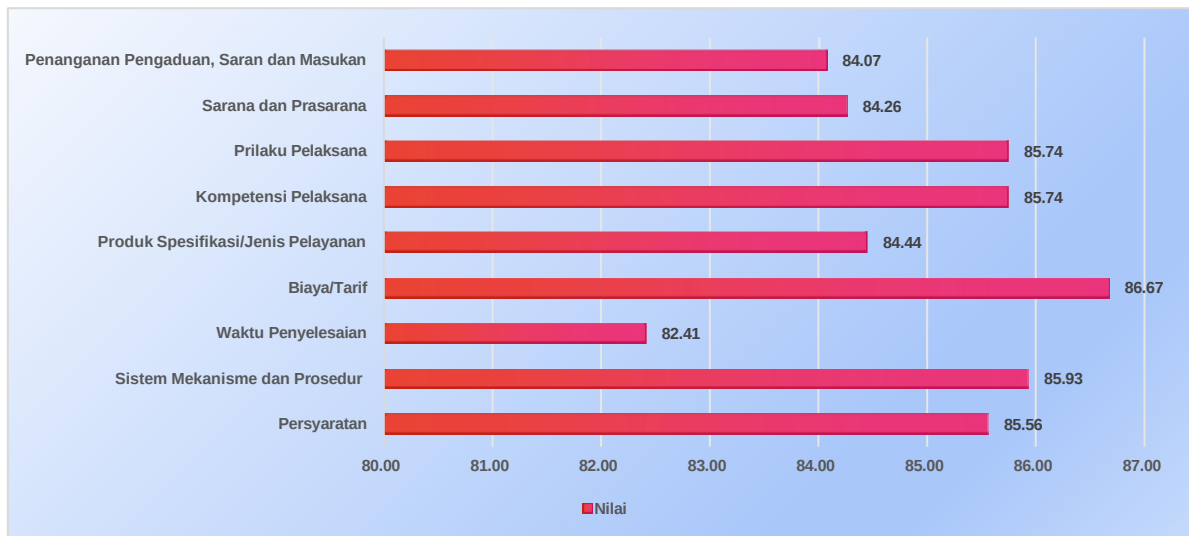
Gambar 3.1
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gawat Darurat Triwulan 1 2026



3.3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan

RSUD Embung Fatimah memiliki 25 poliklinik Spesialis dan Sub Spesialis yang melayani masyarakat Kota Batam setiap hari Senin sampai dengan Jumat. Pada triwulan 1 tahun 2026, terdapat 27.236 kunjungan pada instalasi rawat jalan dan 135 orang (46,71%) menjadi sampel yang *eligible* dan menjadi responden pada survey periode ini. Capaian paling tinggi adalah pada unsur pelayanan biaya/tarif dengan nilai 86,67, dan capaian paling rendah adalah pada unsur waktu penyelesaian dengan nilai 82,41. Pada tahun 2025, rata-rata waktu tunggu rawat jalan adalah 51 menit. Nilai ini dapat berbeda antar unit layanan di poliklinik yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal atau faktor eksternal. Hasil lengkap capaian dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut:

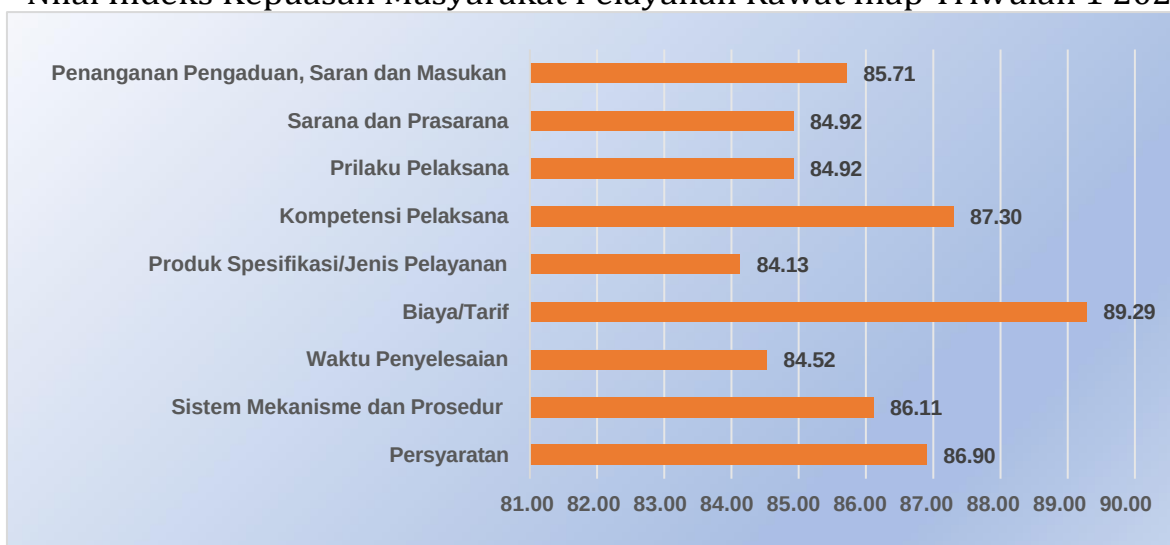
Gambar 3.2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Triwulan 1 2026



3.3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap

Terdapat 2215 pasien yang dirawat sejak 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026 di RSUD Embung Fatimah. Jumlah responden dari instalasi rawat inap pada periode ini adalah 63 orang (21,79%). Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang dinilai, nilai tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai 89,29 dan nilai terendah adalah pada unsur pelayanan produk, spesifikasi dan jenis pelayanan dengan nilai 84,13. Hasil lengkap dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini:

Gambar 3.3
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Triwulan 1 2026



3.3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penunjang Medis

Pelayanan Penunjang Medis merupakan layanan yang diberikan untuk mendukung diagnostik dan melengkapi pelayanan medis yang diberikan kepada pasien. Pada periode Januari sampai dengan Maret 2026, terdapat 59 (20,4%) responden yang mengisi survey kepuasan pasien yang berasal dari unit haemodialisa, unit radiologi dan unit laboratorium. Berdasarkan penilaian dari 9 unsur pelayanan, capaian paling tinggi adalah pada unsur Prilaku pelaksana dengan nilai 87,29 dan paling rendah adalah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 82,63. Hasil lengkap seluruh aspek pelayanan dapat dilihat pada gambar 3.4 sebagai berikut:

Gambar 3.4
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penunjang Triwulan 1 2026



BAB IV

ANALISA HASIL SURVEY

4.1 Analisa Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survey pada triwulan 1 tahun 2026, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah unsur biaya/tarif. Mayoritas pasien yang berkunjung di RSUD Embung Fatimah adalah pasien BPJS Kesehatan dari pasien penerima bantuan iuran (PBI) atau pasien mandiri. Pada era jaminan kesehatan nasional saat ini, biaya perawatan pasien yang dibayarkan adalah berdasarkan tarif INACBGs dari klaim yang diajukan oleh rumah sakit. Pasien, dalam hal ini tidak dibebankan oleh tarif atau biaya tambahan oleh pihak rumah sakit. Sehingga aspek biaya/tarif merupakan unsur pelayanan yang berkontribusi positif untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah waktu tunggu pada saat mendapatkan pelayanan. Unsur pelayanan ini masuk dalam kategori waktu penyelesaian pelayanan. Dari hasil pengukuran diatas, dapat dilihat bahwa nilai paling rendah untuk waktu penyelesaian adalah di instalasi rawat jalan. Hal ini biasanya disebabkan oleh lamawaktu yang diperlukan untuk pendaftaran, waktu tunggu dokter memulai pelayanan, sampai waktu tunggu pengambilan resep obat. *Admission services* atau pendaftaran rawat jalan merupakan proses yang menjadi penentu utama sebagai pengalaman awal pelayanan medis dan sangat menentukan pengalaman pasien selanjutnya (Situmorang, Rahmawati and Farhansyah, 2023). Pendaftaran rawat jalan yang lambat, dan tidak informatif, akan menyebabkan pasien/pendamping pasien memberikan persepsi yang buruk terhadap mutu layanan dan menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan (Ziraluo, Lasmaida and Sembiring, 2024). Ombudsman Republik Indonesia (2023) mencatat banyak keluhan terkait pembatasan layanan, sementara hasil analisis kepuasan pasien menunjukkan bahwa ketidakpuasan sering kali berkaitan dengan proses pendaftaran dan kualitas pelayanan yang diterima.

Penelitian yang dilakukan Suriani, Ketaren dan Hutajulu pada tahun 2023 menyatakan bahwa akurasi dan kecepatan petugas pendaftaran turut menentukan kepuasan pasien dalam pendaftaran rawat jalan. Akurasi dan kecepatan petugas dapat ditingkatkan dengan memperkuat penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Studi literatur yang dilakukan terhadap sepuluh artikel ilmiah dengan topik penggunaan *Electronic Health Record* (EHR) atau Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit oleh Simatupang dan Haryati pada 2024 menyatakan bahwa terdapat peningkatan kecepatan pelayanan dan akurasi dokumen yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap rumahsakit Manajemen rumah sakit dapat memperbaiki akurasi dan kecepatan pelayanan dengan meningkatkan penerapan SIMRS, terutama yang berkaitan dengan pendaftaran rawat jalan.

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler dalam (Gunawan et al., 2019), terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada penelitian ini, terdapat beberapa pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap ketersediaan kursi tunggu di ruang tunggu perawatan. Hasil ini sejalan dengan studi di China yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara luas ruang tunggu dan kecukupan kursi tunggu terhadap kepuasan, pengalaman, dan persepsi pasien di rumah sakit (Xuan et al., 2021). Ketersediaan kursi tunggu merupakan salah satu atribut pelayanan yang perlu mendapat perbaikan. Dalam perspektif arsitektur, kenyamanan pasien merupakan aspek utama dalam pengaturan ruang tunggu, meliputi kenyamanan visual dan ruang gerak. Terkait dengan kursi tunggu, jarak ideal antara kursi tunggu depan dan belakang adalah 60 cm (Khairunnisa and Arsandrie, 2020).

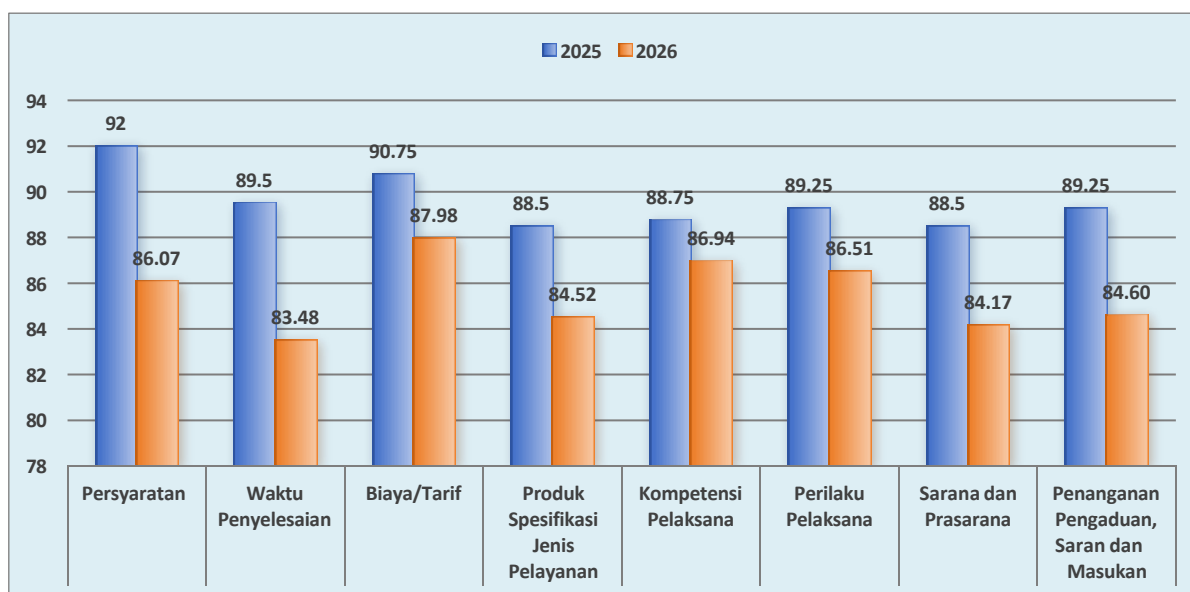
Permasalahan kursi tunggu, terutama di rumah sakit milik pemerintah merupakan masalah klasik yang dialami pasien. Salah satu faktor utama yang menyebabkan adalah ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang harus dilayani dengan daya tampung ruang tunggu. Manajemen rumah sakit umumnya dihadapkan pada keterbatasan anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana dengan dilema meningkatkan kenyamanan agar pasien merasakan pengalaman baik selama menunggu perawatan. Ruang

tunggu yang luas, bersih, sejuk, wc yang wangi akan membuat pasien merasa nyaman dan puas. Selain itu, kondisi gedung pelayanan, peralatan penunjang yang berguna untuk kemudahan proses administrasi dan perawatan juga menjadi hal penting untuk diperhatikan.

4.2 Trend Nilai SKM

Pada triwulan 1 tahun 2025, nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 89,66 dan pada triwulan 1 2026 adalah 85,63. Terdapat penurunan nilai pada periode ini dari tahun sebelumnya. Perbandingan capaian nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan unsur pelayanan tahun ini dengan tahun sebelumnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 2025 dan 2026



4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa 9 unsur pelayanan, disusun rencana tindak lanjut sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan di RSUD Embung Fatimah pada triwulan 2 tahun 2026.

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemetaan rutin untuk merencanakan kebutuhan pemeliharaan sarana dan prasarana	IPSRS, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian.
		Mengajukan proposal CSR kepada mitra yang bekerja sama dengan RSUD Embung Fatimah untuk menyediakan prasarana pendukung pelayanan	Bagian Program dan Kerjasama, Bagian Keuangan.
2	Waktu Tunggu Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap jadwal pelayanan poliklinik dan Sikap Petugas dalam melaksanakan KIE ke pasien	Ka Instalasi Rawat Jalan, Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bidang Keperawatan.
		Melakukan evaluasi terhadap alur dan SOP pendaftaran rawat jalan	Penunjang Non Medis, Kepala Bidang Penunjang.
		Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SIM RS dan RME	Ka Unit SIM RS Ka Unit Rekam Medik, Kepala Bidang Penunjang.

4.4 Kekuatan dan Keterbatasan Survey

Kekuatan Survey yang dilaksanakan pada periode triwulan 1 2026 ini adalah responden yang menjadi sampel survey lebih heterogen dan berasal dari unit pelayanan yang lebih beragam dibanding survey sebelumnya. Selain itu, untuk menghindari bias seleksi, sampel yang diambil sebagai responden merupakan seluruh responden (*total sampling*) yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Keterbatasan survey periode ini yaitu masih terdapat unit pelayanan yang belum menjadi sampel survey, sehingga tidak dapat dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan ke pasien. Terdapat 12,42% responden yang dikeluarkan dalam penelitian ini karena tidak

memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Nilai ini cukup besar, sehingga berpeluang untuk menurunkan/meningkatkan dan merubah hasil akhir survey jika diikutkan sebagai sampel.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2025 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Mayoritas responden berasal dari instalasi rawat jalan dengan total sampel sebanyak 135 orang (46,71%), berjenis kelamin perempuan lebih besar (51,21%) dan berada pada rentang usia 21-30 tahun dengan jumlah 66 orang (22,84%). Berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir, sebanyak 165 orang responden (57,09%) memiliki pendidikan setara SMA dan mayoritas responden survey memilih pekerjaan lainnya (44,98%).
2. Total nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Embung Fatimah pada periode triwulan 1 2026 adalah 85,63. Berdasarkan penilaian pada 9 unsur pelayanan, nilai paling tinggi adalah pada unsur pelayanan biaya/tarif dengan total nilai 87,98 dan nilai paling rendah adalah pada unsur pelayanan waktu penyelesaian dengan nilai 83,48 dan unsur sarana dan prasarana dengan nilai 84,17.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dibuat, semoga dapat menjadi bahan evaluasi internal dan dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan di periode berikutnya.

LAMPIRAN

KRITIK DAN SARAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No	Jenis Pelayanan	Nama Pasien/Keluarga	Waktu (mm-dd-yy)	Kritik & saran
RAWAT INAP				
1	Rawat Inap (Tulip)	Salimah (52 th)	1/1/2026 4:16:58 PM	Bikin jawaban itu yg betul dikit lah, sulit di mengerti , coba pikirkan secara logika haaaa haaaa
2	Rawat Inap (Tun Sundari)	Darusman (71 th)	1/16/2026 2:08:36 PM	Seluruh petugas medis sangat profesional,hanya saja kasir IGD yang melayani pasien bpjs sangat ketus
3	Rawat Inap (Anggrek)	Syamsuir (87 th)	1/22/2026 9:21:18 AM	Untuk fasilitas rawat inap masih ada yg belum berfungsi dg baik seperti fasilitas toilet di rawat inap
4	Rawat Inap (Anggrek)	Sudarno (41 th)	1/22/2026 10:57:10 AM	Saran kursi roda mohon ditambah
5	Rawat Inap (Flamboyan)	Vera Y. (45 th)	2/18/2026 7:47:34 PM	Harusnya ada tag name di tempat tidur agar juru rawat tidak selalu bertanya nama pasien, yg cross check sesekali aja.
6	Rawat Inap (Flamboyan)	Andreas c (30 th)	3/6/2026 1:48:36 PM	Dokter poli onkologi selalu tidak sesuai jam praktek, ruangan tunggu poli onkologi sangat panas dan sangat tidak nyaman,mohon di perhatikan!
7	Rawat Inap (Tun Sundari)	TN.ARJONI (59 th)	3/7/2026 11:33:49 AM	Kalau bisa pelayanannya ditingkatkan lagi perhatian kepastian klu bisa sering2 dilihat

8	Rawat Inap (Tun Sundari)	Damanik (71 th)	3/3/2026 9:11:53 PM	tolong kedepannya layanan ke semua pasien terlebih pasien yang lansia cepat di tanggap, jangan karena pegawai di rs ini sudah pns jadi tidak pake rasa dan hati dalam bekerja. terima kasih
RAWAT JALAN				
1	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Raja Aisyah (68 th)	1/8/2026 4:52:26 PM	Kritik: Pelayanan dan fasilitas rumah sakit sudah baik, namun waktu tunggu/antrian pasien masih cukup panjang, terutama pada jam ramai. Saran: Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan sistem antrian, menambah petugas pada jam sibuk, atau mengoptimalkan pendaftaran online agar waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat dan nyaman.
2	Rawat Jalan (Rehabilitas Medik)	Marnaek N. (47 th)	1/12/2026 8:38:06 AM	Mohon petugas rehabilitasi medik dan fisioterapi tidak makan-makan di dalam ruangan agar fokus melayani pasien. Terimakasih.
3	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Marni R.(44 th)	1/22/2026 10:24:42 AM	Mohon pemasangan AC diruang tunggu poli.
4	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Sumali (65 th)	1/22/2026 10:25:55 AM	Mungkin tambah kursi untuk menunggu di poli
5	Rawat Jalan (Penyakit Dalam)	Dewi Purnama Hutabarat (55 th)	1/30/2026 9:01:32 AM	Hanya butuh waktu pengambilan obat lebih di percepat di apotik.
6	Rawat Jalan (Penyakit	Asnah (48 th)	1/30/2026 9:06:40	Pengambilan obat di apotik kalau bisa di

	Dalam)		AM	percepat, Karna selamat ini masih lama
7	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Zubaidah (61 th)	2/9/2026 8:38:13 AM	Ketika terjadi rawat inap,susah mendapatkan ruang rawat inap padahal ruangan kosong tapi di bilang kamar penuh, terimakasih
8	Rawat Jalan (Bedah Onkologi)	Veronika (27 th)	2/11/2026 2:01:48 PM	Sebelumnya saya dari penyakit dalam disarankan ke bedah onkologi pada hari senin tanggal 2 Februari 2026, dan disampaikan oleh perawat bedah onkologi untuk kembali datang hari rabu tanggal 11 Februari 2026 jam 13.00. saya paham jumlah pasien banyak namun apabila sudah disampaikan jam mohon segera dilayani, saya sudah datang dari jam 12.30 namun tidak dipanggil hingga jam 14.00. Saya perlu kembali bekerja
9	Rawat Jalan (VCT)	Marcel (33 th)	2/19/2026 9:54:31 AM	Bahasa susah di mengerti dan terlalu panjang untuk pengisian
10	Rawat Jalan (VCT)	B (32 th)	2/23/2026 9:32:31 AM	JANGAN TERLALU BANYAK PENGISIAN
11	Rawat Jalan (Rehabilitas Medik)	Hetty suryani (47 th)	3/2/2026 11:39:47 AM	Tingkatkan pelayanan fisiotherapi dengan sentuhan ke pasien nya
12	Rawat Jalan (Rehabilitas Medik)	U (17 th)	3/2/2026 12:01:50 PM	AC di selasar poli panas
13	Rawat Jalan (Bedah Umum)	Yunus (49 th)	3/4/2026 10:24:02 AM	Kami berharap untuk lebih memaksimalkan pelayanan di poli rawat jalan terkhusus poli Bedah juga membuat monitor/ layar di setiap poli Masing-masing

				agar kami pasien/keluarga tidak bertanya tanya terkait kunjungan dengan dokter yang menangani, dan untuk tenaga perawat nya agar untuk update/memberikan pelatihan berkala agar petugas lebih kompeten. Kami juga merasakan pelayanan dari asisten dokter Dede di poli tidak maksimal, dengan pelayanan sangat minim. Terimakasih sebelum nya
14	Rawat Jalan (VCT)	IRFAN S.(28 th)	3/3/2026 9:45:51 AM	Pasilitas nya saja lebih di tingkatkan dan ruang ruangan nya selalu di perhatikan
15	Rawat Jalan (VCT)	Azhar matondang	3/9/2026 9:50:29 AM	Pengisian terlalu byk dan panjang
IGD (INSTALASI GAWAT DARURAT)				
1	IGD	Rifaldo Simamora (24 th)	2/19/2026 2:03:50 PM	Kritik: kalau bisa untuk penanganan pasien di percepatan kembali karna kita melihat kondisi pasien, Saran: untuk penanganan sudah bagus tapi saya mau di penanganan itu di percepat dan di perketat terimakasih 🙏🙏
2	IGD	Siti rohima (52 th)	2/20/2026 1:05:30 PM	Kamar mandi igd pintu tidak ada kunci
3	IGD	Muhammad Taufik (59 th)	3/30/2026 10:48:55 AM	Farmasi nya dokter kasih obat 30 hari tapi dikasih untuk 10 hari. Apotik depo
PENUNJANG MEDIK				
1	Penunjang Medik	Herpidawati Simbolon (42 th)	3/30/2026 9:27:57 AM	Saran saya dalam pelayanan cara penyampaian ada senyum dikit,jgn cemberut atau cuek

2	Penunjang Medik (Laboratorium)	Nur azizah (29 th)	3/30/202 6 11:41:37 AM	Pilihan untuk laboratorium tidak muncul langsung,,,tidak semua pasien memahami kalau laboratorium ada di bagian penunjang medik
---	--------------------------------------	-----------------------	---------------------------------	--