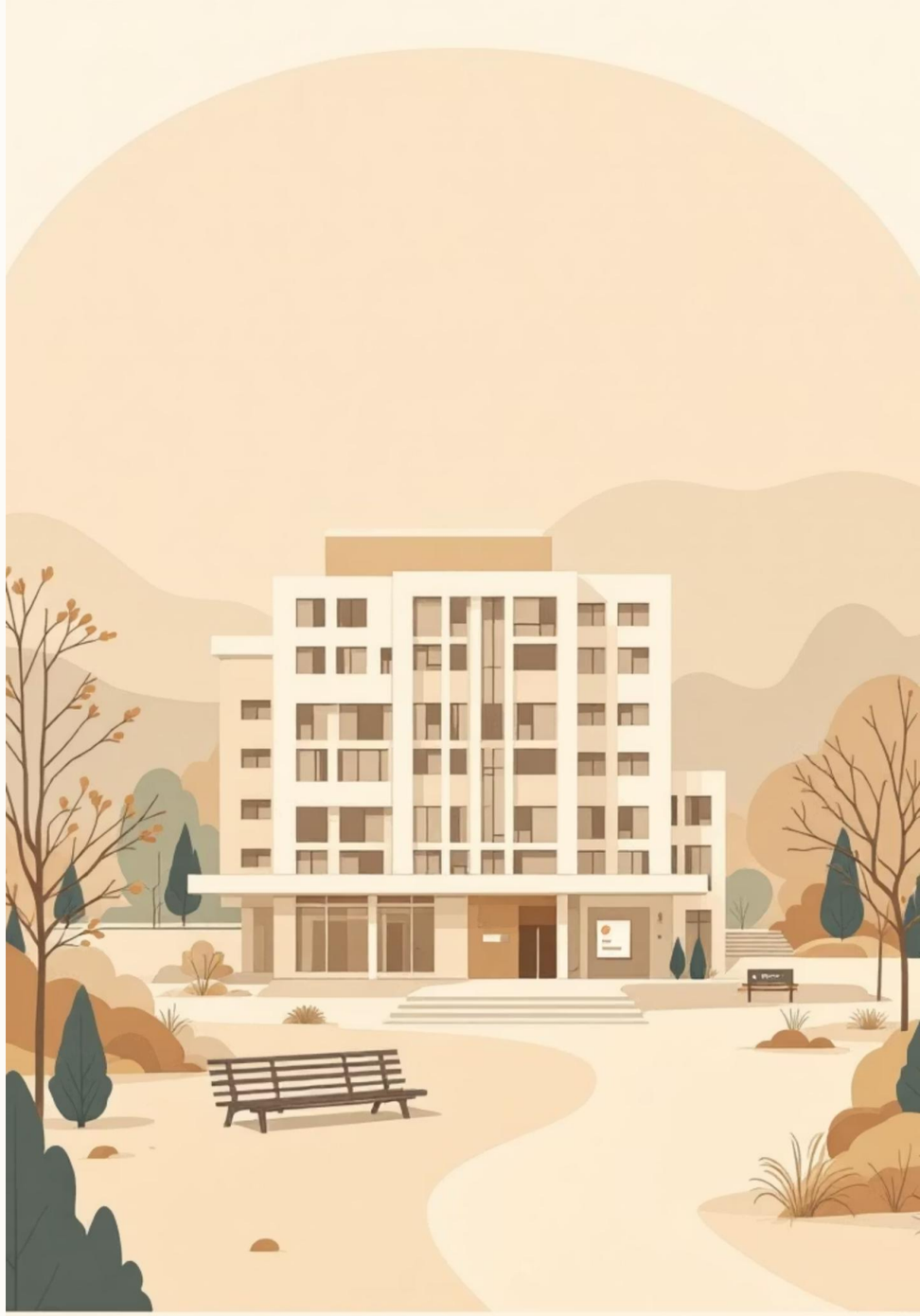
SUMMARY REPORT

TINGKAT KEPUASAN PASIEN

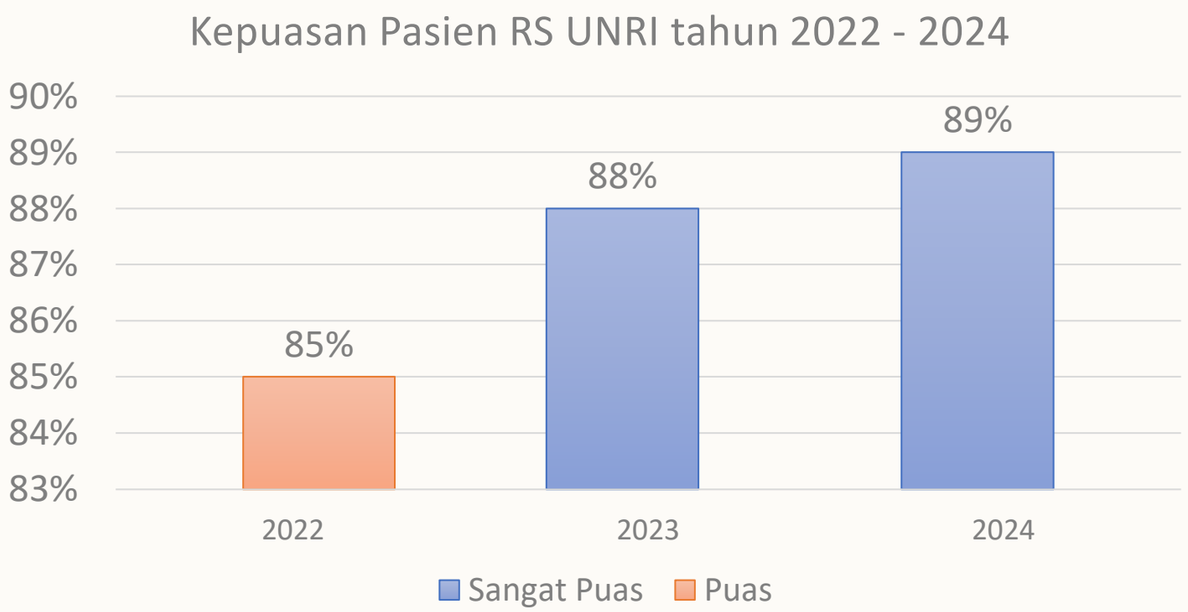
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS RIAU

TAHUN 2022 – 2024

Analisis komprehensif tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Riau periode 2022-2024



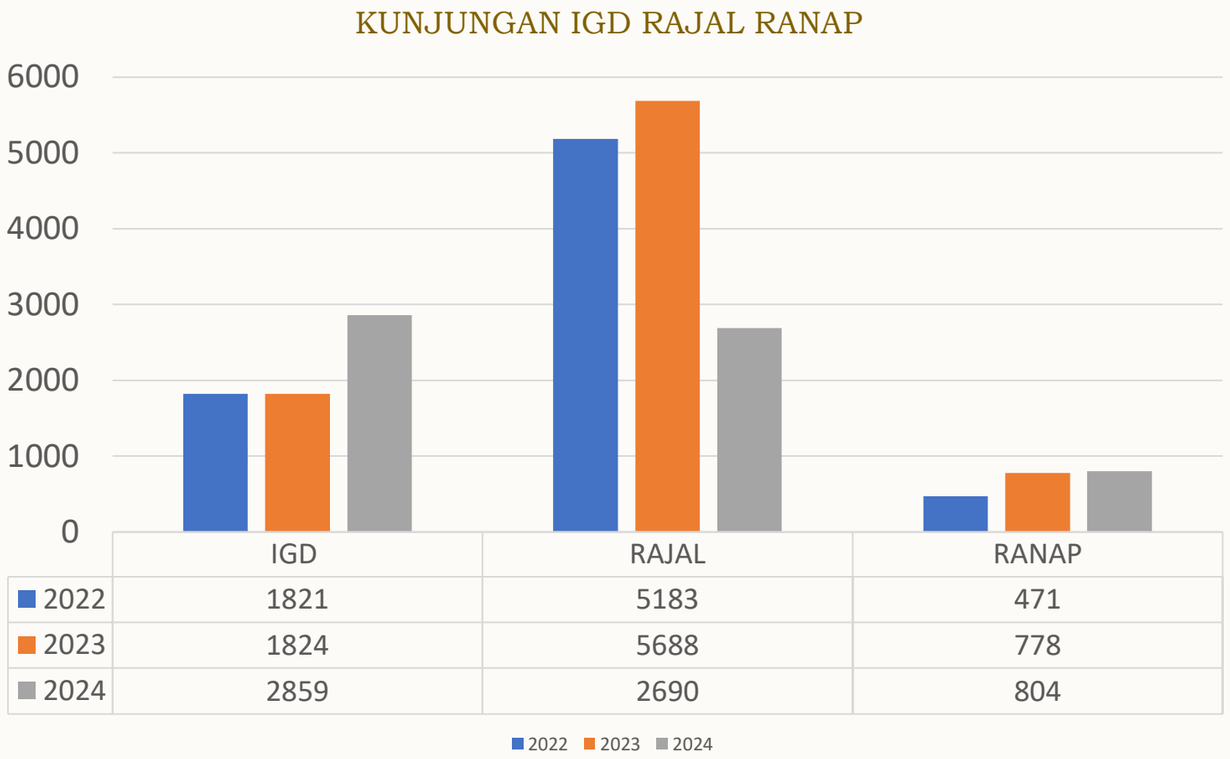
Tingkat Kepuasan Pasien



Grafik di atas menggambarkan kepuasan pasien yang dilayani di Rumah Sakit Universitas Riau dari tahun 2022 sampai tahun 2024.



Jumlah Pasien



Grafik di atas menggambarkan jumlah pasien Rumah Sakit Universitas Riau tahun 2022 sampai 2024



Analisa

Hasil pencapaian kepuasan pasien selama tahun 2022 – 2024 berdasarkan grafik batang mengalami peningkatan yang signifikan walaupun peningkatan jumlah pasien masih dinamis. Jumlah pasien RS UNRI masih dinamis karena dipengaruhi oleh tersedianya pelayanan yang ada akibat turn over dokter spesialis sehingga kendala dalam proses SIP dokter yang menggantikan lama. Selain itu alat kesehatan penunjang medis serta fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang. Rumah Sakit Universitas Riau terletak di dalam lingkungan kampus UNRI dan masuk ke dalam kira-kira 500 meter dari pintu gerbang sehingga kemungkinan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Rumah Sakit UNRI yang dapat melayani pasien masyarakat umum maupun masyarakat peserta BPJS. Apalagi pada malam hari akses jalan masuk dari pintu gerbang Subrantas menuju gedung RS UNRI masih gelap dan belum terpasang lampu jalan.

Pada tahun 2022 baru mulai dilakukan survey kepuasan terhadap beberapa sampel responden dari pasien/keluarga pasien. Tingkat kepuasan pasien tahun 2022 dalam kategori puas (Baik) dengan hasil capaian 85% dan meningkat terus hingga mencapai tingkat kepuasan pasien sangat puas sebesar 89% di tahun 2024.

Analisa

Peningkatan kepuasan pasien berbanding lurus dengan adanya upaya peningkatan mutu di bidang pelayanan baik pelayanan medis maupun non medis. Beberapa upaya yang sudah dilakukan oleh pimpinan RS UNRI dalam meningkatkan mutu pelayanan diantaranya menambah pelayanan spesialis, memberikan pelatihan kepada dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan kompetensi di bidangnya, morning report per minggu, breefing pelayanan setiap pagi di hari kerja, pemberian reward kepada pegawai, rapat koordinasi dengan semua bidang dalam menyampaikan monitoring dan evaluasi tri wulan, laporan indikator mutu unit kerja setiap bulan, pelatihan komunikasi efektif dan service excellent untuk meningkatkan pelayanan yang cepat tanggap responsive dan mengutamakan keselamatan pasien serta peningkatkan fasilitas sarana prasarana sesuai kemampuan anggaran RS UNRI.

Pada tahun 2024 hingga tahun 2025 tingkat kepuasan dalam kategori Sangat Puas (Sangat Baik) Adanya sarana media dalam menerima keluhan/komplain kritik maupun saran untuk evaluasi dan perbaikan kedepannya lebih baik lagi yang dilakukan setiap hari memberikan dampak yang positif bagi kemajuan pelayanan RS UNRI.

Analisa

Rumah Sakit UNRI berupaya terus menerus untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu dengan mengutamakan keselamatan pasien yang paling utama dan terus berbenah untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan namun harus didukung oleh sarana prasarana yang memenuhi standar serta perluasan gedung RS UNRI yang perlu disegerakan dalam pemenuhan rencana strategi pengembangan pelayanan Rumah Sakit UNRI jangka panjang.

Kendala

- Fasilitas sarana prasarana serta alat kesehatan masih terbatas
- Dokter spesialis masih berganti dan untuk beberapa waktu kosong sehingga pelayanan Terhenti beberapa waktu.
- Ruangan pelayanan masih terbatas
- Akses jalan masuk menuju RS UNRI masih gelap belum ada penerangan di malam hari
- Informasi tentang RS UNRI yang dapat memberikan pelayanan seluruh masyarakat umum belum menyebar ke masyarakat sekitar.



Tindak Lanjut

- Mengajukan penambahan alat kesehatan penunjang
- Koordinasi dengan fakkultas kedokteran UNRI untuk penempatan dokter spesialis di RS UNRI
- Pembangunan gedung baru
- Berkoordinasi dengan pimpinan rektorat terkait lampu penerangan akses jalan menuju RS UNRI
- Meningkatkan kinerja Humas/Marketing RS UNRI dan menjalin kerjasama dengan Humas rektorat UNRI



Rekomendasi

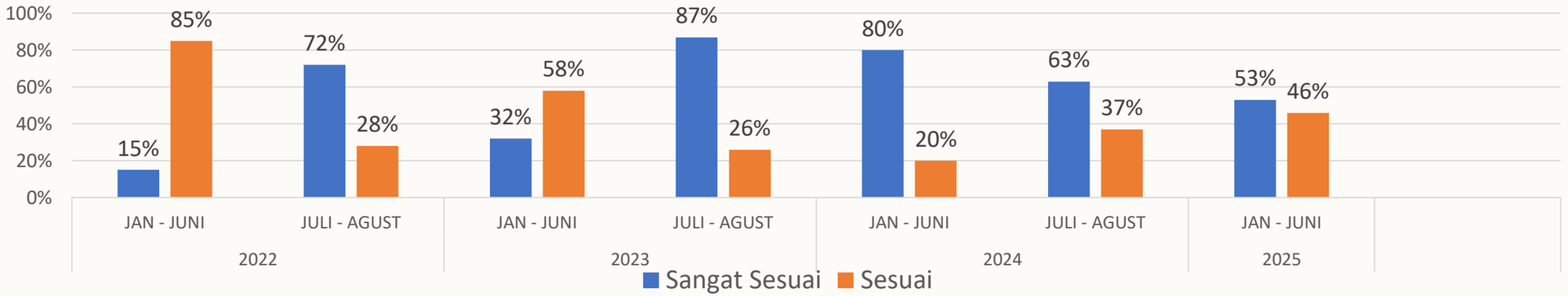
- Kerjasama dengan fakultas kedokteran UNRI untuk penempatan dokter spesialis di RS UNRI
- Mengadakan in house training tentang budaya kerja keselamatan pasien dan pelayanan prima
- Mengadakan capacity building di luar gedung untuk meningkatkan keakraban dan semangat kebersamaan antar pimpinan dan karyawan.
- Peningkatan kelengkapan sarana prasarana dan alat kesehatan yang mendukung pelayanan kesehatan.
- Pembangunan gedung baru RS UNRI
- Koordinasi dengan pimpinan Rektorat terkait pengadaan penerangan akses jalan masuk dari pintu gerbang Subrantas menuju RS UNRI
- Peningkatan kinerja bagian humas dan marketing untuk jejaring kerjasama pelayanan kesehatan dengan instansi pemerintah/swasta.
- Berkoordinasi dengan pimpinan rektorat UNRI untuk jejaring kerjasama pelayanan MCU dengan instansi yang bekerjasama dengan UNRI.
- Perlu kekuatan dalam hal kebijakan yang mendukung tercapainya rencana strategi Rumah Sakit Universitas Riau.



Survei Tingkat Kepuasan Pasien

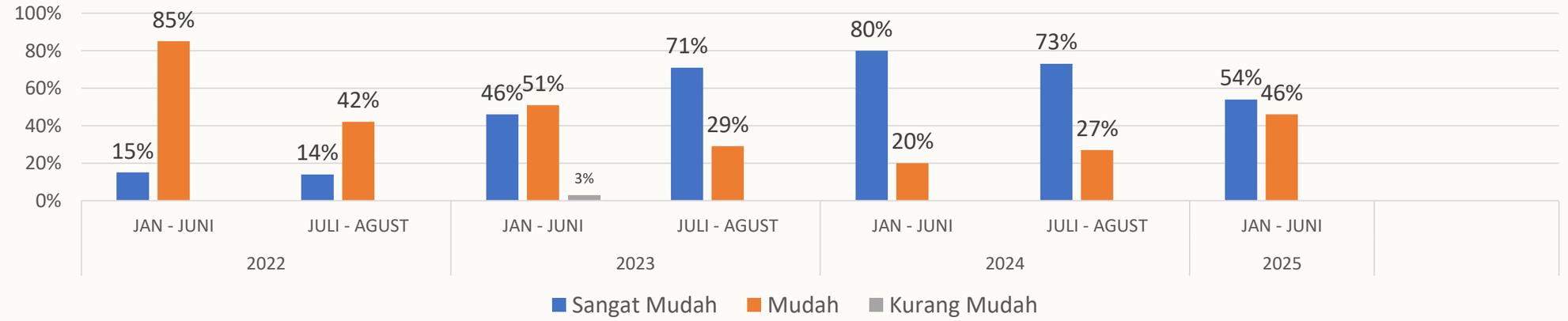
1. Kesesuaian Pelayanan dengan jenis pelayanan

Pasien merasakan sangat sesuai pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan



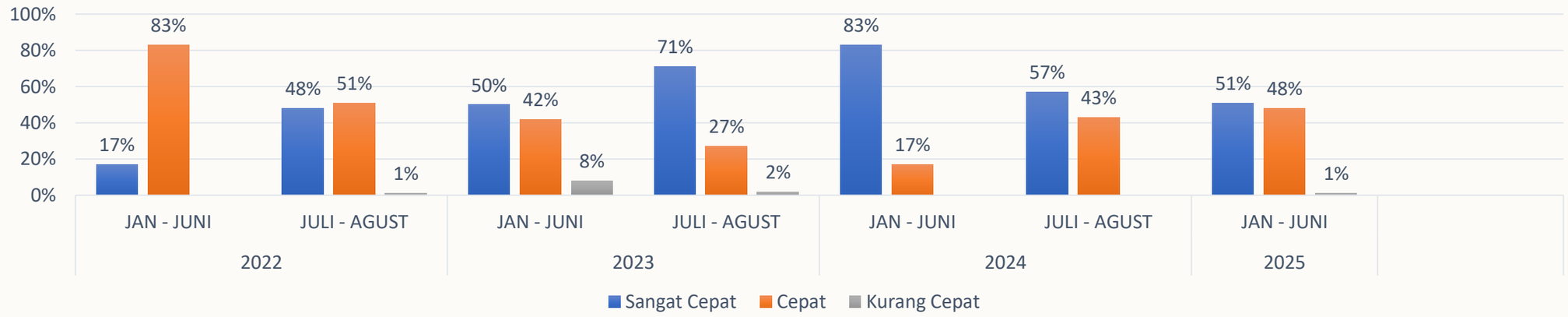
2. Kemudahan prosedur pelayanan

Pasien merasakan sangat mudah dalam prosedur mendapatkan pelayanan. Untuk pasien dengan jaminan peserta BPJS dan pribadi hanya menunjukan KTP.



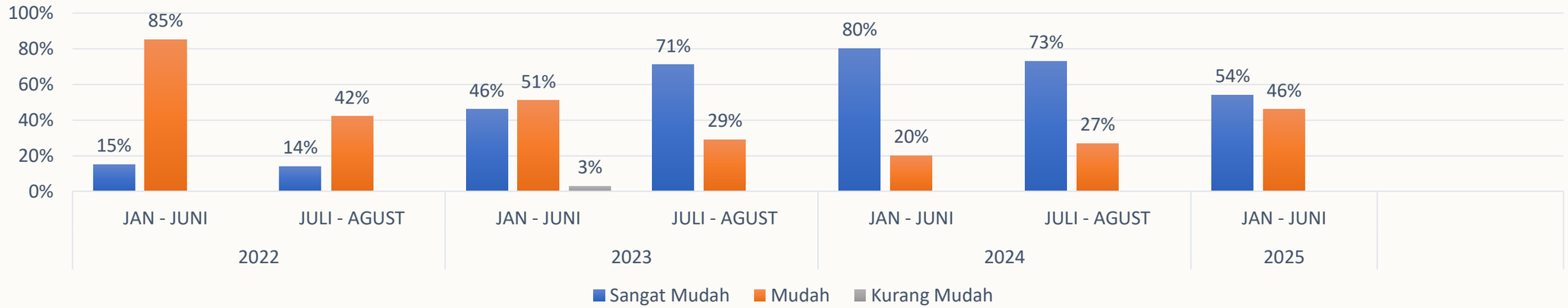
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Pasien merasakan sangat cepat dan tanggap melayani pasien yang berobat di RS UNRI



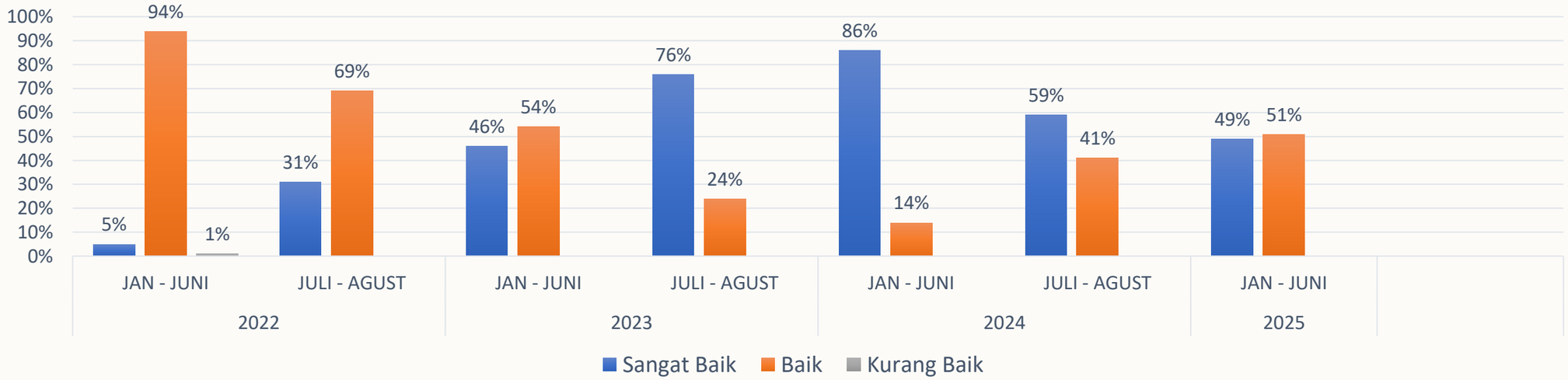
4. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Pasien merasakan kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sangat sesuai.



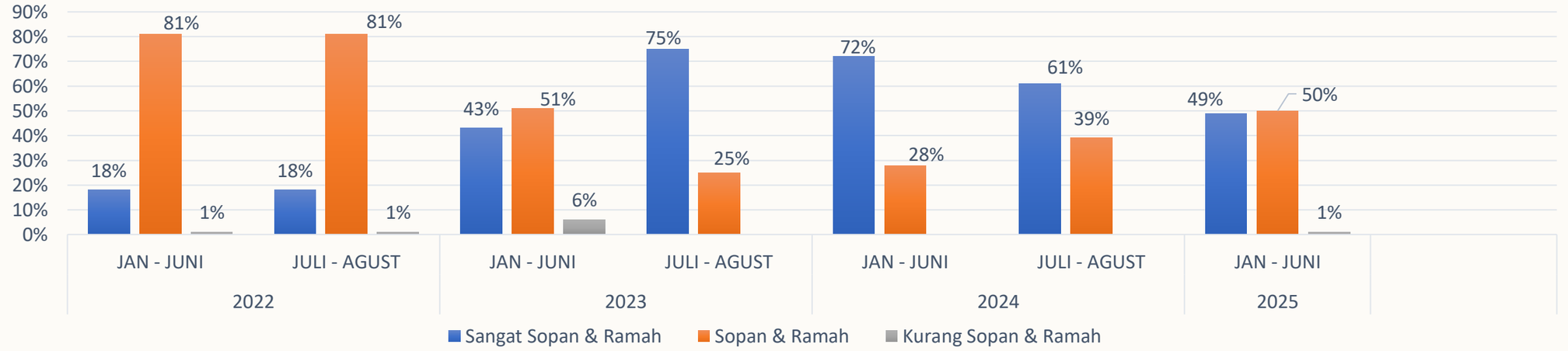
5. Kompetensi /Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Kompetensi/kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan dinilai kompeten di bidangnya.



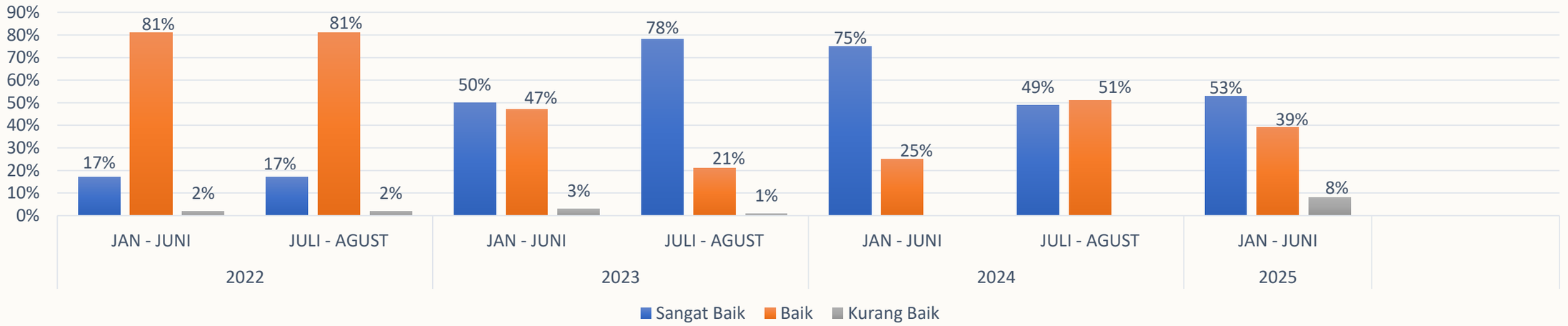
6. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Petugas RS UNRI sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.



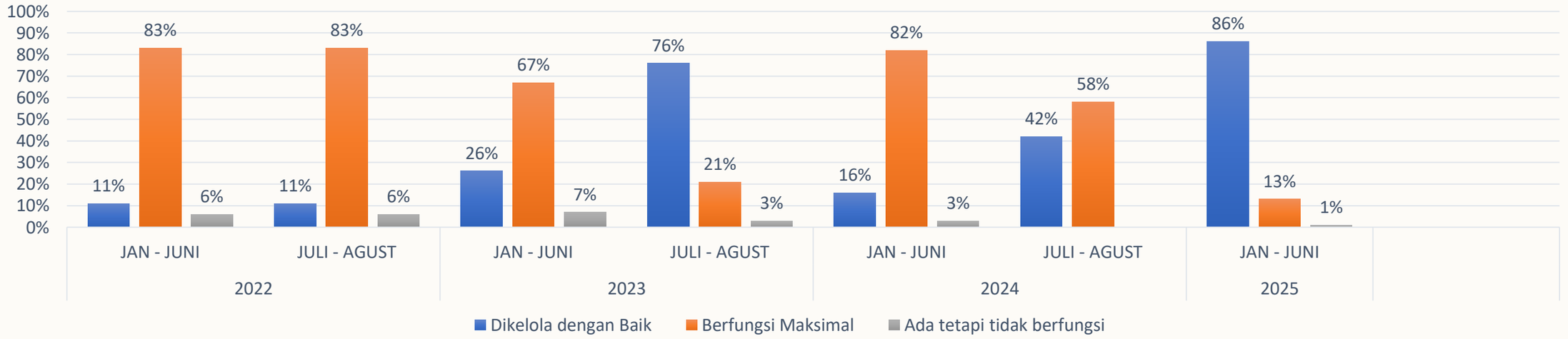
7. Kualitas sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dinilai masih kurang walaupun sebahagian dinilai sudah baik akan tetapi masih terbatas dalam kelengkapan. Adapun Sarana dan prasarana yang sudah baik didukung oleh kondisi lingkungan yang nyaman dan tenang karena terletak di area yang luas dengan penghijauan dan jauh dari kebisingan. Untuk perawatan pasien rawat inap RS UNRI terletak di area yang stragetis..



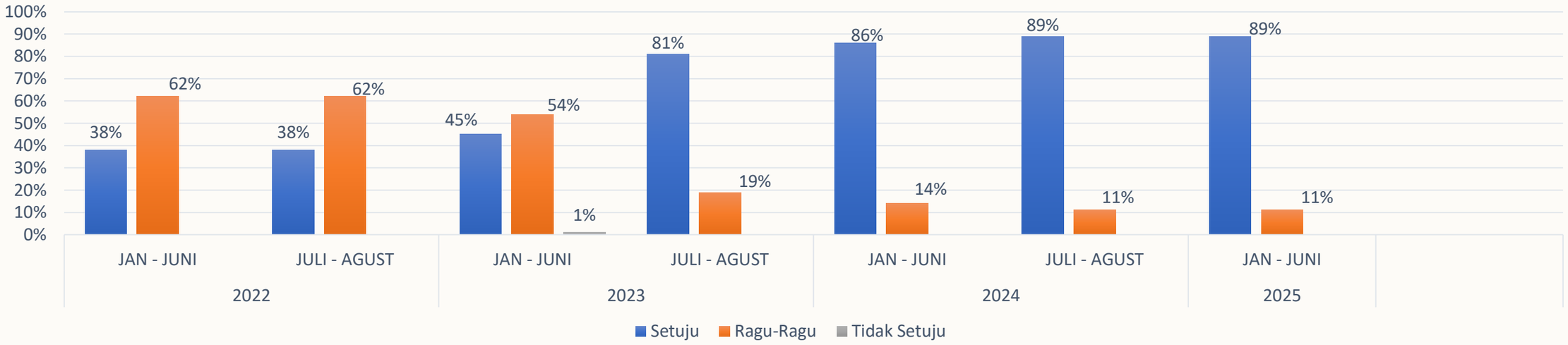
8. Penanganan Pengaduan

Pengaduan/keluhan saran dan masukan pasien yang masuk dikelola dengan baik dan ditindaklanjuti sesuai grading masalahnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.



9. Apakah saudara akan merekomendasikan RS Universitas Riau kepada teman atau keluarga?

Sebahagian besar pasien bersedia/setuju untuk merekomendasikan RS UNRI kepada teman/keluarga. Artinya RS UNRI baik pelayanannya yang secara tidak langsung dapat dipromosikan kepada teman atau keluarga..



Keunggulan Lokasi Strategis

Lingkungan Nyaman

Terletak di area luas dengan penghijauan yang mendukung proses penyembuhan pasien.

Jauh dari Kebisingan

Lokasi strategis untuk perawatan rawat inap dengan suasana tenang dan kondusif.

Tantangan Akses

Perlu perbaikan penerangan jalan masuk dari gerbang Subrantas untuk kemudahan akses malam hari.



Sistem Penanganan Keluhan



Media Sosial

Facebook dan Instagram untuk komunikasi langsung dengan pasien



Platform Digital

Website dan WhatsApp untuk kemudahan akses pengaduan



QR Code

Barcode KESSAN untuk survey kepuasan yang praktis

Semua pengaduan dikelola dengan baik dan ditindaklanjuti sesuai tingkat prioritas masalah.

Rencana Tindak Lanjut

01

Penambahan Alat Kesehatan

Mengajukan penambahan alat penunjang medis

02

Koordinasi Dokter Spesialis

Kerjasama dengan Fakultas Kedokteran UNRI

03

Pembangunan Gedung Baru

Perluasan fasilitas untuk pelayanan optimal

04

Peningkatan Promosi

Kerjasama Humas untuk jangkauan lebih luas



Rekomendasi Strategis

1

Pengembangan SDM

In-house training budaya kerja dan capacity building untuk keakraban tim

2

Infrastruktur

Pembangunan gedung baru dan perbaikan akses jalan dengan penerangan memadai

3

Kerjasama Strategis

Jejaring dengan instansi pemerintah/swasta dan layanan MCU

Komitmen Berkelanjutan

> "RS UNRI berupaya terus menerus memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan keselamatan pasien dan terus berbenah untuk pengembangan jangka panjang."

Ketua Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS RIAU

Dr. Dwi Novitasari, Sp.PK
NIP 19760113200642001