

**ANALISIS PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR. MOEWARDI KOTA SURAKARTA**

**FERDINA ELISYA PUTRI-25000120130149
2024-SKRIPSI**

RSUD Dr. Moewardi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kualitas layanan senantiasa memantau mutu pelayanannya melalui survei kepuasan pasien. Pelaksanaan survei kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi sudah rutin dilakukan namun dalam keberjalanannya masih ditemukan kendala baik pada sumber daya maupun mekanismenya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien dengan pendekatan teori sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian yaitu civitas hospitalia yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel input dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien terdiri dari SDM, dana, sarana prasarana dan SOP. Pada variabel input terdapat kendala pada SDM dan SOP dimana belum tersedia SOP yang sesuai dengan metode survei dan terdapat kekosongan anggota pada beberapa jabatan dalam tim survei. Variabel proses terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Kendala dalam proses survei yaitu belum adanya rapat koordinasi terstruktur, pengambilan dan pengolahan data yang masih manual, serta belum adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terstruktur selama keberjalanan survei. Variabel output meliputi hasil survei kepuasan pasien yang disusun dalam dokumen indeks kepuasan pasien setiap tiga bulan. Sedangkan variabel impact merupakan pemanfaatan hasil survei kepuasan pasien dalam penyusunan dan pelaksanaan rencana tindak lanjut perbaikan. Hasil survei kepuasan pasien telah dimanfaatkan oleh manajemen rumah sakit dalam peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa meskipun survei kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi sudah dilaksanakan tetapi masih harus diperbaiki. Upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikannya seperti pembentukan tim survei baru, pembuatan SOP serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi terstruktur.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat