



RS Islam Yogyakarta  
**PDHI**  
Persaudaraan Djamaah Hadji Indonesia



# PERSI – MAKERSI AWARD 2025

**PENERAPAN TEKNOLOGI *DIGITAL CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* PADA PELAYANAN KEBIDANAN DI RSIY PDHI**

**Kategori: Innovation In Healthcare IT**



**Disusun oleh :**  
**Nurul Hidayah, S.Tr.Keb.,Bdn.,M.Keb**



# RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI

Jl. Solo Km 12,5 Kalasan, Sleman, Yogyakarta  
Telepon (0274) 498000, faksimile (0274) 498464  
Website : [www.rsiypdhi.com](http://www.rsiypdhi.com), email : [humas@rsiypdhi.com](mailto:humas@rsiypdhi.com)



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul makalah : PENERAPAN TEKNOLOGI DIGITAL *CUSTOMER SATISFACTION*  
*SURVEY* PADA PELAYANAN KEBIDANAN DI RSIY PDHI

Kategori : Innovation In Healthcare IT

Penulis/ Peneliti : Nurul Hidayah, S.Tr.Keb.,Bdn

Nomor HP : 082133953382

Alamat email : [nrlhiday1@gmail.com](mailto:nrlhiday1@gmail.com)

Disahkan oleh:

Direktur

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

dr. H. Bima Achmad Bina Nurutama, MPH., MQM.



## RINGKASAN

Metode *customer satisfaction survey* digital merupakan inovasi yang dianggap efektif dan efisien untuk diterapkan di rumah sakit. Menurut hasil survei yang didapatkan, sebelum terlaksananya sistem *customer satisfaction survey* digital diketahui bahwa tim survei rumah sakit membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga masalah tidak tertangani dengan cepat karena angket dikumpulkan dalam waktu satu bulan sebelum dikirim ke bagian manajemen untuk dilakukan analisis dengan membacanya satu persatu. Setelah diterapkan *customer satisfaction survey* digital di ketahui bahwa rumah sakit tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mencetak angket kepuasan dan *respon time* terhadap kritik/masukan lebih cepat ditanggapi oleh pihak rumah sakit.

## **BAB I**

### **LATAR BELAKANG**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Dalam era digital, pendekatan konvensional dalam mengukur kepuasan seperti survei kertas mulai bergeser menuju metode digital yang lebih efisien dan real-time. Transformasi digital dalam layanan kesehatan ini selaras dengan perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan akan pelayanan yang cepat, akurat, dan berbasis data. Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memperhatikan pengalaman pasien secara menyeluruh, termasuk bagaimana mereka merasa diperlakukan selama menjalani perawatan.

Sebagai respon terhadap perkembangan teknologi tersebut, Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI membuat *customer satisfaction survey* berbasis digital. Penerapan survey berbasis digital ini hadir untuk mencegah potensi komplain yang terlewatkan sehingga Rumah Sakit dapat melakukan respon tindak lanjut secara cepat, tepat dan terintegrasi.

Melalui survey berbasis digital yang diterapkan di RS Islam Yogyakarta PDHI tersebut akan meningkatkan kepercayaan customer dan meminimalisir penurunan kualitas Rumah Sakit. Sehingga dalam karya ilmiah di bawah ini penulis mengambil bahasan terkait penerapan *customer satisfaction survey* berbasis digital di bangsal kebidanan.

## **BAB II**

### **LANGKAH DAN ANALISIS INOVASI**

Penerapan *customer satisfaction survey* berbasis digital di bangsal kebidanan memberikan dampak besar pada perubahan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien rawat inap. Berikut tampilan barcode untuk menghubungkan *customer satisfaction survey* melalui gadget :



Gambar 1. Barcode *customer satisfaction survey*

Dalam *customer satisfaction survey* berbasis digital memiliki beberapa pertanyaan yang mengacu pada pelayanan selama rawat inap, sebagai berikut :

## Angket Kepuasan di Kamar Bersalin

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbaraktuh  
Mohon diisi sesuai dengan pendapat anda tentang pelayanan persalinan di Kamar Bersalin sebagai bahan penilaian kami. Terimakasih

nrl.hdy@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA \*

Jawaban Anda

No telp \*

Jawaban Anda

Alamat \*

Jawaban Anda

 docs.google.com

 Minta akses pengeditan

Pekerjaan \*

- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Swasta
- ☐ Buruh Harian Lepas
- ☐ PNS
- ☐ Pedagang

Tanggal Lahir \*

HH BB TTTT

\_\_ / \_\_ / \_\_

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Sarjana
- ☐ Magister

Jaminan Kesehatan \*

- ☐ JKN
- ☐ Umum
- ☐ Asuransi

 Minta akses pengeditan

Lama Dirawat \*

☐ 1

☐ 2

☐ 3

Pada saat dirawat, ibu dilakukan tindakan \*

☐ Curretage

☐ Persalinan

☐ Operasi Caesar

Pendapat terkait pelayanan dari Dokter Spesialis Sp.OG \*

☐ Baik

☐ Kurang baik

Pendapat terkait pelayanan dari Bidan di Kamar Bersalin \*

☐ Baik

☐ Kurang baik

Pendapat terkait ruangan Kamar Bersalin \*

☐ Baik

☐ Kurang baik

 Minta akses pengeditan

Pendapat terkait kebersihan Kamar Bersalin \*

☐ Baik

☐ Kurang baik

Nama dokter Spesialis Sp.OG yang merawat ibu \*

☐ dr. Trijoko W,Sp.OG

☐ dr. Diannisa Ikarumi, Sp.OG

☐ dr. Bayu R, Sp.OG

Bidan Favorit selama dirawat \*

Jawaban Anda

Saran untuk kamar bersalin \*

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Isi dari pertanyaan disusun dengan kalimat yang mudah diketahui pasien, bertujuan memudahkan pasien untuk memahami dari maksud pertanyaan.

Kesimpulan dari pengisian *customer satisfaction survey* dapat diakses oleh penanggungjawab bangsal kebidanan dan tim manajemen sehingga memudahkan dalam memberikan tindak lanjut apabila ditemukan suatu masalah atau masukan dari pasien. Berikut contoh dari ringkasan *customer satisfaction survey* dalam bentuk *spreadsheet*.

| no               | NAMA | No telep | Alamat                     | Tanggal Lahir | Pelayanan          | Jamkesmas        | Pendidikan       | Lama Dirawat | Pada saat dirawat, ibu di | Pendapat terkait pelayanan | Pendapat terkait pelayanan | Pendapat terkait |
|------------------|------|----------|----------------------------|---------------|--------------------|------------------|------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|
| 2/2023 15:44:45  |      |          | Kecan                      | 23/02/2023    | PHS                | JKN              | Perguruan Tinggi | 3 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 2/2023 14:40:18  |      |          | Jemberan (jemberan) mami   | 23/02/2023    | Buruh              | BPKS             | SMP              | 1-2 hari     | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 2/2023 14:51:20  |      |          | Jl. Jendral 1 genog RT 6   | 23/02/2023    | Ibu rumah tangga   | JKN              | SD               | 1-2 hari     | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 15:08:15 |      |          | Desakan Kabondalem K       | 24/02/2023    | Karyawan Swasta    | UMUM             | SMA              | 1-2 hari     | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 2/2023 15:22:15  |      |          | Jagalan tegal into bertah  | 27/02/2023    | Lainnya            | JKN              | SD               | 1-2 hari     | Bed rest / Observasi di R | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 2/2023 15:28:10  |      |          | desakan rt 03 no 032 mai   | 25/02/2023    | buruh rt           | JKN              | SMP              | 3 hari       | Bed rest / Observasi di R | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 9:10:14  |      |          | Ngaliq Tirtomartani Kala   | 02/10/1985    | Karyawan Swasta    | JKN              | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Cumstase                  | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 9:01:14  |      |          | Desakan Madurejo prami     | 25/12/1983    | Ibu rumah tangga   | ASURANSI, Sebuti | SMA              | 2 hari       | Operasi                   | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 15:35:00  |      |          | Ngeluran rt 1 no 9 sumber  | 09/12/1985    | Ibu rumah tangga   | JKN              | SMP              | 2 hari       | Cumstase                  | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 15:14:40  |      |          | Kikilan tegalinto Bertah   | 18/04/1973    | Karyawan Swasta    | JKN              | SMA              | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 9:05:25  |      |          | Banjarsari rt 04 no 02 kol | 17/12/1981    | Karyawan Swasta    | JKN              | SMA              | 2 hari       | Operasi                   | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 9:39:45  |      |          | Mutokoropo selayan magu    | 11/05/1999    | Ibu rumah tangga   | UMUM             | SMP              | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 2/2023 13:56:01  |      |          | Trasari, asari, sari, pti  | 07/02/2023    | Buruh harian lepas | JKN              | SMP              | 2 hari       | Operasi                   | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 17:17:11  |      |          | Kandungun kanggan ma       | 07/02/1982    | Ibu rumah tangga   | JKN              | SMP              | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 5:54:11  |      |          | Onya Putea Aji P201 P      | 18/05/1998    | Ibu rumah tangga   | UMUM             | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Operasi                   | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 21:35:18  |      |          | Denikan, Maguwhays         | 08/03/2023    | Dagang             | UMUM             | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 0:12:42  |      |          | Tegahajo, kunden, kelas    | 10/10/1982    | Ibu rumah tangga   | JKN              | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 7:57:46  |      |          | Pekoh, sesametan, nge      | 26/05/1985    | PHS                | JKN              | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 9:20:34  |      |          | Parum Awidara Gora D7      | 23/04/1985    | Dokter Hewan       | UMUM             | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Kurang Baik      |
| 3/2023 15:10:17  |      |          | Ngaji 01/36 Srimulya Piy   | 23/05/1991    | Karyawan Swasta    | JKN              | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Cumstase                  | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 02/2023 9:12:48  |      |          | Sepelmadu Tamannanta       | 29/12/2009    | Ibu rumah tangga   | JKN              | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Operasi                   | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 15:50:18  |      |          | Kali tengah lor Gigaheh    | 09/10/1988    | Ibu rumah tangga   | UMUM             | SMA              | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 15:51:48  |      |          | Kulonpraga                 | 12/03/2023    | Dagang             | JKN              | Perguruan Tinggi | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 15:00:55  |      |          | PLESEDAN RT 05 SRIM        | 18/01/1980    | Ibu rumah tangga   | UMUM             | SMA              | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 15:52:27  |      |          | bej baj lung kulan         | 08/05/2002    | Karyawan Swasta    | JKN              | SMA              | 2 hari       | Persalinan                | Baik                       | Baik                       | Baik             |
| 3/2023 11:25:11  |      |          | Badan Rt 03/Rw 0030 s      | 24/03/2000    | Karyawan Swasta    | JKN              | SMA              | 2 hari       | Operasi                   | Baik                       | Baik                       | Baik             |

Pasien akan merasa mudah dan efektif dalam memberikan saran dan tanggapan setelah memperoleh pelayanan di bangsal kebidanan dengan menggunakan *handphone* yang dimiliki.



### **BAB III**

#### **HASIL PENERAPAN**

1. Survei digital memudahkan rumah sakit dalam mengukur dan memahami tingkat kepuasan pasien, dengan data yang dapat diakses secara *real-time*.
2. Pasien rawat inap dapat mengisi survei dengan mudah melalui perangkat mereka sendiri, sehingga meningkatkan partisipasi dan memberikan umpan balik secara nyaman.
3. Survei digital dapat mencakup pertanyaan yang lebih rinci dan mendalam tentang berbagai aspek perawatan, termasuk perawat, dokter, kenyamanan fasilitas, dan informasi medis, yang dapat memberikan wawasan yang lebih baik.
4. Data survei dapat diolah dengan cepat, sehingga rumah sakit dapat merespon masukan pasien secara lebih efisien dan segera melakukan perbaikan.
5. Rumah sakit dapat mengidentifikasi pola dan tren dalam kepuasan pasien, yang dapat digunakan untuk perbaikan jangka panjang.
6. Rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengambil tindakan konkret untuk meningkatkan kualitas layanan dan perawatan pasien.
7. *Customer Satisfaction Survey* digital lebih ekonomis dari pada survei berbasis kertas atau telepon, karena mengurangi biaya cetak dan distribusi.
8. Seluruh pasien di bangsal kebidanan lebih memilih pengisian survey melalui gadget dibandingkan dengan menggunakan kertas.

Berikut hasil *Customer Satisfaction Survey* digital yang sudah diterapkan :



#### Saran untuk kamar bersalin

259 jawaban

Tingkatkan kualitas

Tidak ada kritikan , Pelayanannya sangat baik & bagus

Bagus dan tingkatkan

ruangan agak panas mungkin saran bisa di tambah kipas

Pelayanan bagus mengikut syariat islam  
Semoga lebih sukses kedepan nya

Sudah baik

Pelayanan bagus, dokternya baik, bidanya semua ramah-ramah (banyak bidan yg favorit cuma lupa namanya) . Terimakasih atas pelayanannya 🙏😊

#### Saran untuk kamar bersalin

259 jawaban

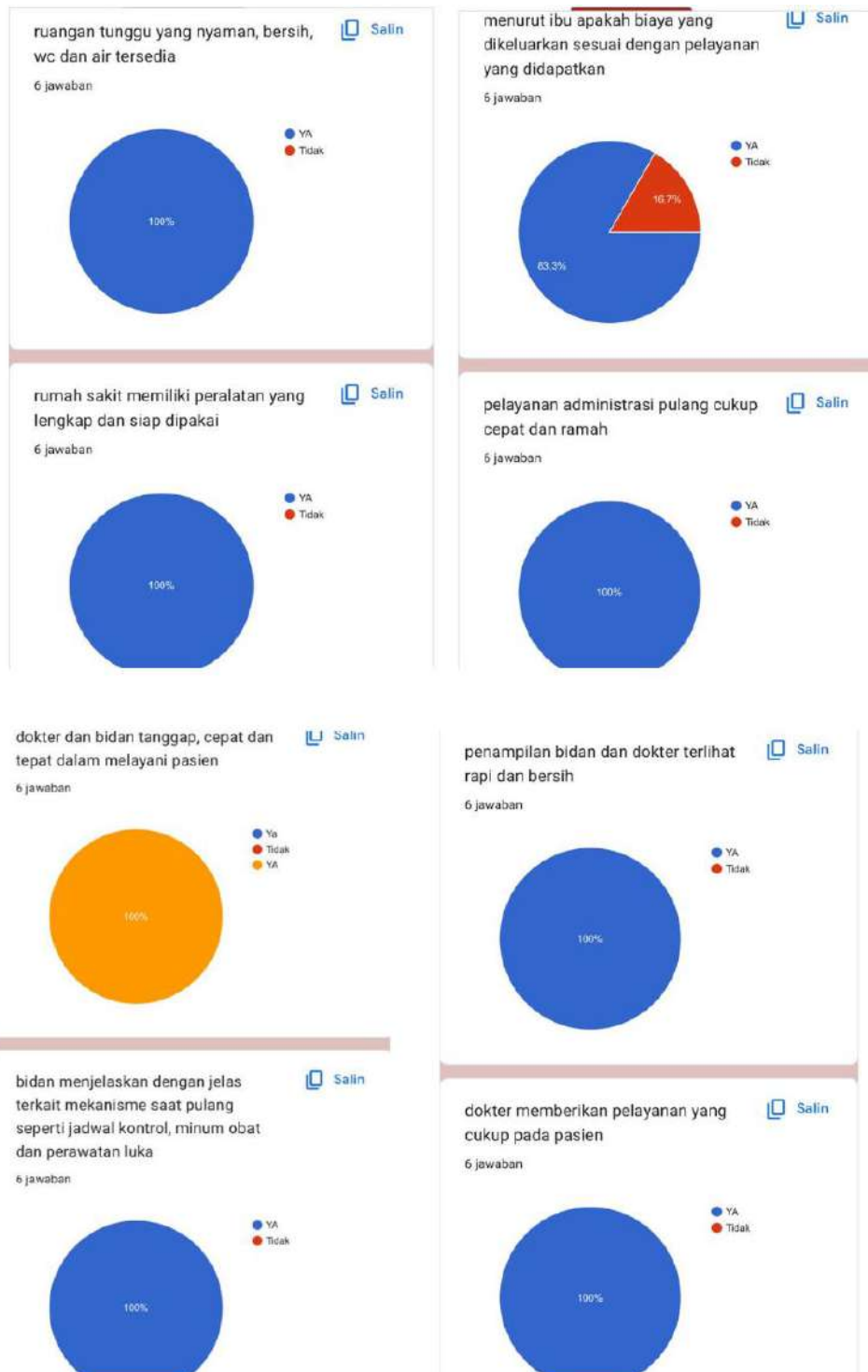
Baik dan memuaskan saya suka dengan pelayanan di rumah sakit PDHI

semoga RSIYPDHI lebih baik lg dan maju untuk kedepannya 🙏🙏

Sudah bagus,dari awal sy SDH seneng dengan pelayanannya baik administrasi,dokternya,bidannya masih muda-muda tetapi cekatan dan ramah,

Pertahankan kenyamanannya

Pelayanan bagus dan di tingkatkan lagi



Hasil dari pengisian *Customer Satisfaction Survey* berbasis digital dapat terlihat jelas melalui prosentase yang dapat diakses oleh pemilik Link dan tim management rumah sakit atau yang terkait.

Gerakan *Jawil Jondil* merupakan sebuah inovasi untuk memperkuat budaya etik dan hukum di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI secara partisipatif, reflektif, dan lintas profesi. Gerakan ini bertujuan menciptakan ruang diskusi yang terbuka dan setara antar insan rumah sakit sebagai respon konkret terhadap dinamika pelayanan yang kompleks serta potensi kesalahpahaman akibat perbedaan peran dan sudut pandang.

Melalui Gerakan *Jawil Jondil*, didorong tumbuhnya kepedulian terhadap isu-isu etik dan hukum, membuka ruang klarifikasi, serta membangun keterlibatan aktif lintas profesi. Pendekatan ini memperkuat deteksi dini terhadap potensi pelanggaran, menumbuhkan kesadaran kolektif, serta membentuk karakter profesional yang tanggap dan bertanggung jawab.

Selain itu, gerakan ini menjadi media internalisasi nilai-nilai yang terkandung dalam Pedoman Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, serta mempererat koneksi antar insan rumah sakit lintas profesi. Dengan demikian, gerakan ini turut berkontribusi dalam menjaga dan memperkuat reputasi rumah sakit secara berkelanjutan.

