



Si Ati Puas Plus (Sistem Rating Kepuasan): *Digital Customer Feedback* untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Reputasi Rumah Sakit RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah
#SatuJariLadangPeduli

Kategori: Customer Service, Marketing and Public Relation
PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025

Ringkasan

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo mengembangkan Si Ati Puas Plus, aplikasi rating kepuasan berbasis bintang yang memungkinkan pasien memberikan umpan balik real-time terhadap pelayanan dokter dan staf rumah sakit. Inovasi ini merupakan wujud komitmen rumah sakit dalam membangun *customer service excellence* melalui kanal digital yang mudah diakses. Dengan sistem ini, pasien merasa lebih didengar, sementara rumah sakit memperoleh data obyektif untuk meningkatkan mutu layanan, memperkuat loyalitas pasien, dan menjaga citra positif di masyarakat. Aplikasi ini menjadi sarana penting dalam strategi marketing rumah sakit dan hubungan masyarakat berbasis transparansi layanan.

Keyword : Kepuasan, Si ati Puas

Latar Belakang

Dalam era pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien menjadi faktor utama keberhasilan rumah sakit, tidak hanya sebagai indikator mutu, tetapi juga sebagai strategi menjaga kepercayaan publik. Sebelum adanya inovasi digital, survei kepuasan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo dilakukan secara manual melalui kuesioner dan kotak saran. Proses ini memakan waktu, biaya besar, partisipasi rendah, serta tidak representatif dalam menangkap suara pasien.

Menghadapi tantangan tersebut, RS meluncurkan Si Ati Puas Plus, sebuah inovasi digital yang memungkinkan pasien

memberikan penilaian kepuasan dengan sistem bintang (1–5) secara cepat, aman, dan transparan. Sistem ini terintegrasi dengan RSMS Online dan registrasi online, sehingga setiap pasien rawat jalan maupun rawat inap otomatis diberi kesempatan memberikan rating setelah menerima layanan.

Inovasi ini bukan hanya instrumen mutu, tetapi juga strategi customer service & public relation. Pasien merasa dihargai karena suaranya berkontribusi langsung pada peningkatan layanan. Bagi RS, hasil rating menjadi bukti nyata komitmen terhadap kualitas, yang memperkuat reputasi, meningkatkan loyalitas, dan

menjadi materi promosi berbasis pengalaman pasien (patient experience marketing).

Tujuan Inovasi

Tujuan inovasi sistem rating kepuasan adalah :

1. Menyediakan platform digital bagi pasien untuk menyalurkan umpan balik secara cepat & sederhana.
2. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien melalui pelayanan yang responsif.
3. Menjadi sarana komunikasi publik yang transparan, sehingga memperkuat citra rumah sakit.
4. Memberikan data obyektif untuk peningkatan mutu pelayanan dan strategi pemasaran berbasis pengalaman pasien.
5. Mendorong budaya customer-centric service di seluruh lini rumah sakit.

Langkah-langkah Implementasi

Langkah implementasi system rating Kepuasan Si Ati Puas di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo adalah sebagai berikut:

1. FGD & Perancangan Sistem (2018) – Identifikasi masalah survei manual, lalu merancang aplikasi rating digital berbasis web & android.
2. Uji coba & Launching – Soft launching Oktober 2018, grand launching Oktober 2019, disertai sosialisasi ke pasien.
3. Integrasi Sistem – Terhubung dengan RSMS Online, registrasi online, dan rekam medis elektronik.
4. Penyusunan Regulasi – Diterbitkan kebijakan direktur tentang penerapan rating kepuasan dokter & layanan.

5. Pengembangan Fitur (2023–2025) – Diperluas dari rawat jalan (dokter) ke layanan rawat inap & seluruh staf pelayanan.
6. Promosi & Edukasi Publik – Melalui banner, leaflet, media sosial, dan RSMS Online, dengan kampanye #SatuJariLadangPeduli.
7. Monitoring & Evaluasi – Data kepuasan digunakan untuk perbaikan mutu, OPPE dokter, dan strategi komunikasi rumah sakit.

Hasil Inovasi

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo menghadirkan inovasi Si Ati Puas Plus, sebuah terobosan dalam sistem penilaian kepuasan pasien yang memanfaatkan teknologi digital. Inovasi ini menjawab kelemahan survei manual sebelumnya yang kurang diminati dan memakan waktu, dengan menciptakan platform partisipatif, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan pasien.

Sejak diterapkan, tingkat partisipasi pasien meningkat signifikan. Data menunjukkan sekitar 85% pasien rawat jalan aktif memberikan penilaian melalui aplikasi. Capaian ini menunjukkan semakin tingginya kesadaran pasien untuk berkontribusi dalam menilai mutu layanan, sekaligus mencerminkan kepercayaan mereka terhadap kanal komunikasi yang terbuka. Rumah sakit tidak hanya menerima suara pasien, tetapi juga menempatkan mereka sebagai mitra penting dalam perbaikan berkelanjutan.

Dari sisi kualitas kepuasan, hasil penilaian memperlihatkan mayoritas pasien memberikan rating baik hingga sangat baik (4–5 bintang) terhadap pelayanan



dokter maupun staf. Hal ini menandakan bahwa inovasi Si Ati Puas Plus tidak hanya meningkatkan jumlah responden, tetapi juga berdampak positif pada pengalaman pelayanan. Bagi rumah sakit, tren ini merupakan refleksi nyata keberhasilan dalam membangun patient-centered care, di mana pasien diposisikan sebagai pusat perhatian dan pelayanan dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Lebih jauh, program ini mendorong terbentuknya customer engagement yang lebih mendalam. Pasien bukan lagi sekadar penerima layanan, melainkan turut menjadi evaluator dan mitra aktif rumah sakit. Perasaan dihargai karena pendapatnya diperhatikan mendorong loyalitas yang lebih kuat. Dalam konteks persaingan layanan kesehatan, loyalitas ini adalah aset berharga karena pasien yang puas cenderung kembali berobat serta merekomendasikan rumah sakit kepada kerabat.

Dampak operasional juga sangat nyata. Sistem digital menggantikan survei manual yang sebelumnya membutuhkan kertas, tenaga, dan waktu besar. Kini, setiap data masuk secara otomatis, dapat diakses real-time, dan segera dipakai untuk evaluasi mutu. Efisiensi ini tidak hanya memangkas beban administrasi, tetapi juga mempercepat proses pengambilan keputusan. Masalah dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti, sehingga mutu pelayanan lebih terjaga.

Transparansi dan akuntabilitas juga semakin kuat. Penilaian pasien bersifat rahasia, obyektif, dan terdokumentasi berdasarkan nama dokter maupun staf. Mekanisme ini memastikan setiap

tenaga kesehatan dinilai secara adil sesuai kinerja. Data juga dimanfaatkan untuk memberikan penghargaan bagi staf berprestasi sekaligus perbaikan pada area yang masih lemah. Transparansi seperti ini membangun kepercayaan publik bahwa rumah sakit sungguh-sungguh berkomitmen menjaga kualitas layanan.

Selain itu, citra dan reputasi RSUD Margono mengalami peningkatan. Tren positif kepuasan pasien menjadi bukti nyata sekaligus materi komunikasi publik yang efektif. Masyarakat semakin percaya bahwa RSUD Margono tidak hanya memberikan layanan medis, tetapi juga memastikan kenyamanan dan kepuasan pasien. Citra positif ini penting untuk menghadapi tantangan kompetisi antar rumah sakit, sekaligus memperkuat posisi sebagai rumah sakit rujukan provinsi.

Inovasi ini juga memiliki dampak strategis jangka panjang. RSUD Margono telah membuka akses publik terhadap hasil survei kepuasan secara real-time melalui laman resmi rumah sakit: <https://rsmargono.jatengprov.go.id/registrasi-online/rating>.

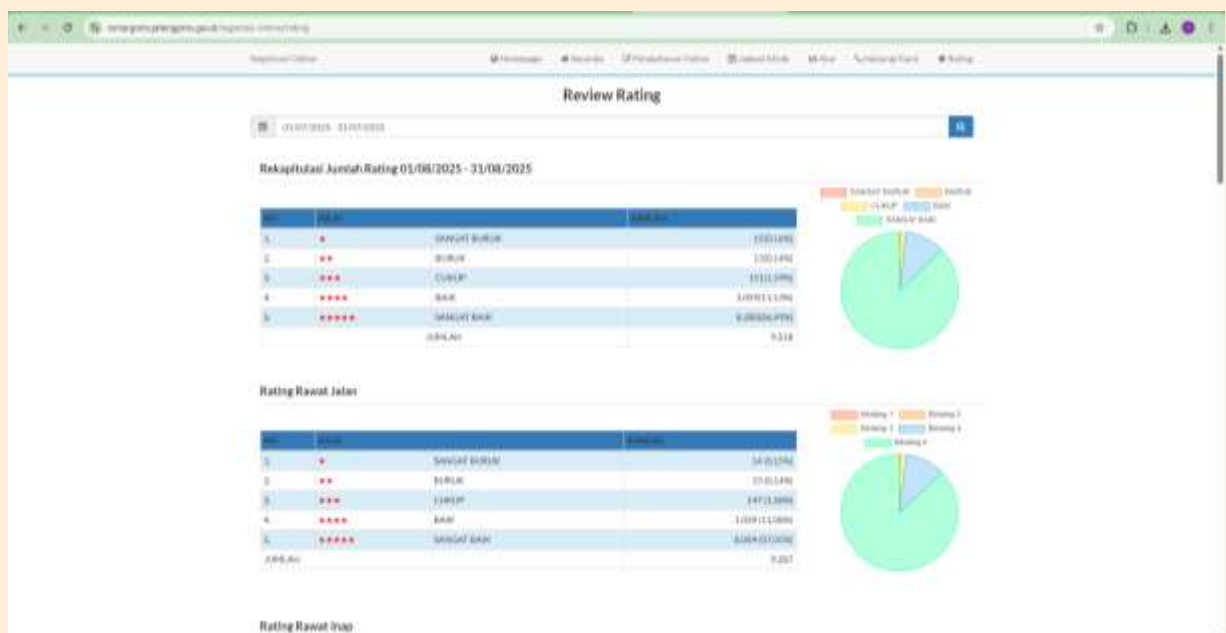
Sementara itu, secara internal, data kepuasan ditampilkan di halaman awal rekam medis saat dokter login dengan akun masing-masing. Mekanisme ini memungkinkan tenaga medis langsung mengetahui penilaian dan masukan pasien sehingga bisa memperbaiki pelayanan secara cepat dan tepat sasaran.

Lebih jauh, inovasi Si Ati Puas Plus memiliki potensi besar untuk direplikasi di rumah sakit lain di Indonesia. Sebagai sebuah *best practice* layanan digital berbasis

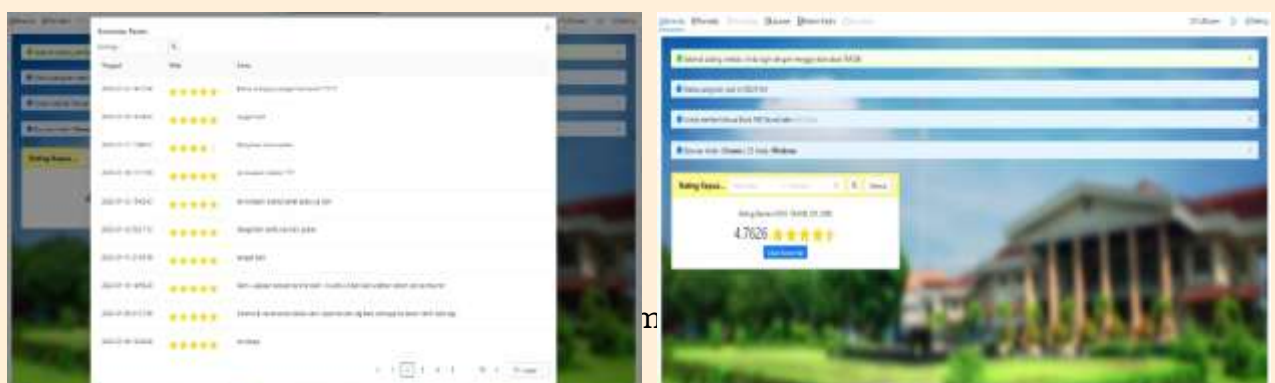
pasien, model ini dapat membantu berbagai rumah sakit membangun sistem survei yang inklusif, transparan, dan efisien. Implementasi serupa akan memperkuat budaya pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan di tingkat nasional.

Secara keseluruhan, Si Ati Puas Plus bukan sekadar aplikasi digital, tetapi sebuah gerakan perubahan budaya pelayanan kesehatan. Inovasi ini menghadirkan layanan yang lebih responsif, menempatkan

pasien sebagai mitra aktif, dan membangun reputasi RSUD Margono sebagai rumah sakit modern yang terbuka terhadap suara masyarakat. Dengan capaian yang nyata baik dari sisi partisipasi, kualitas layanan, efisiensi operasional, maupun reputasi, inovasi ini layak menjadi model CSR dan customer service digital yang berkelanjutan untuk memperkuat mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.



Gambar 1 Tampilan web Rating Si Ti Puas



Gambar 2 Tampilan di Rekam medis elektronik



Gambar 3 Tampilan pada Si Ati Puan Android

Tabel 1. Perbandingan Sebelum dan Sesudah Inovasi

Aspek	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Metode Survei	Manual (kuesioner, kotak saran)	Digital berbasis web & android
Waktu Pengumpulan Data	Lama, tidak real-time	Cepat, real-time
Biaya	Tinggi (kertas, SDM, rekap manual)	Efisien, otomatis
Partisipasi Pasien	Rendah	85% pasien rawat jalan

Tabel 3 Distribusi Sebaran rating bintang

NO	Kategori Bintang	Interpretasi	Rawat Jalan (% dari Total)	Rawat Inap (% dari Total)
1.	Bintang 1	Sangat Buruk	438 (0,18%)	29 (0,35%)
2.	Bintang 2	Buruk	408 (0,17%)	12 (0,14%)
3.	Bintang 3	Cukup	4.580 (1,86%)	162 (1,93%)
4.	Bintang 4	Baik	29.670 (12,04%)	992 (11,80%)
5.	Bintang 5	Sangat Baik	211.375 (85,76%)	7.210 (85,78%)
JUMLAH			246.471	8.405

Kesimpulan

Inovasi Si Ati Puan Plus telah

		berpartisipasi
Transparansi	Tidak terjamin	Obyektif, rahasia by name dokter/staf
Pemanfaatan Data	Terbatas, manual	Otomatis untuk mutu, OPPE, promosi RS

Data Si Ati Puan Tahun 2004 – 2025

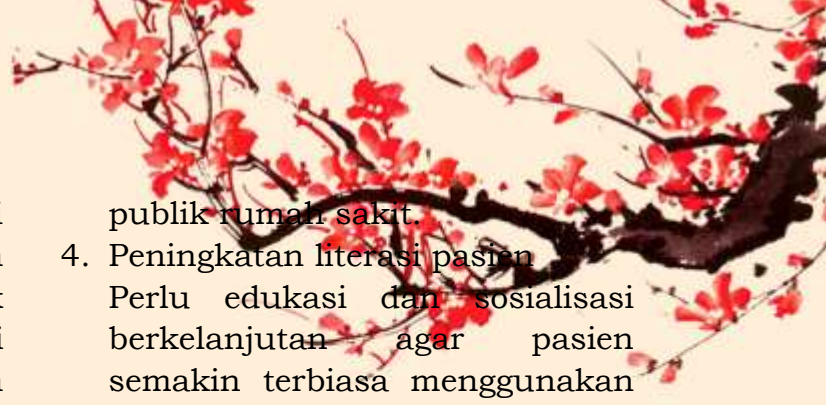
Deskripsi Rating Dokter Si Ati Puan

Tabel 2 Rating Dokter

No	Kelompok Layanan	Jumlah Responden (n)	Skor Si Ati Puan
1	Rawat Jalan	242.824	4,8
2	Rawat Inap	8.405	4,8
	Rata-rata		4,8

Hasil survei Si ati puas dapat diakses oleh public secara real time dan custom pada: <https://rsmargono.jatengprov.go.id/registrasi-online/rating>

terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Prof. Dr. Margono



Soekarjo. Sistem rating digital ini tidak hanya mempermudah pasien dalam memberikan umpan balik secara cepat dan transparan, tetapi juga memperkuat budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien. Hasil implementasi menunjukkan partisipasi pasien yang tinggi, peningkatan kepuasan yang signifikan, serta keterlibatan pasien yang lebih erat dengan rumah sakit. Selain itu, sistem ini memberikan manfaat operasional berupa efisiensi waktu, biaya, dan kemudahan analisis data, sekaligus memperkuat citra dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Dengan demikian, Si Ati Puas Plus merupakan inovasi strategis yang mampu menjawab kebutuhan era digital dalam pelayanan kesehatan, sekaligus mendukung transformasi menuju rumah sakit yang lebih responsif, transparan, dan berdaya saing.

Saran

1. Pengembangan fitur lanjutan
Aplikasi dapat diperluas dengan Kecerdasan buatan (AI) untuk mengklasifikasikan umpan balik, mendeteksi tren, dan memberi rekomendasi perbaikan layanan.
2. Perluasan layanan
Rating tidak hanya untuk dokter dan rawat jalan, tetapi mencakup semua unit layanan, termasuk rawat inap, IGD, dan penunjang medis.
3. Integrasi nasional
Sistem dapat dihubungkan dengan platform survei kepuasan pasien tingkat nasional agar menjadi standar pelayanan

- publik rumah sakit.
4. Peningkatan literasi pasien
Perlu edukasi dan sosialisasi berkelanjutan agar pasien semakin terbiasa menggunakan aplikasi ini dan merasa percaya bahwa suaranya berpengaruh nyata.
 5. Monitoring berkelanjutan
Data yang terkumpul harus diolah secara rutin menjadi bahan evaluasi mutu, indikator patient safety, serta dasar penyusunan kebijakan layanan.
 6. Replikasi ke RS lain
Sebagai praktik baik, Si Ati Puas Plus dapat dijadikan model inovasi nasional yang mendorong rumah sakit lain menerapkan customer service digital.

