

GEMPA GOOGLE REVIEW, SAPU BERSIH DI INSTALASI

Inovasi Pegawai Teladan | Periode Januari – Juli 2026

M. Zakaria, S.Kep., Ns — Perawat Penyelia, Instalasi Gawat Darurat

RSUD Sidoarjo Barat



IGD: Pintu Utama yang Paling Banyak Disorot

- IGD adalah akses utama pelayanan medis kritis dan darurat, beroperasi **24 jam**
- Tahun 2025: dari **146 laporan bintang satu** di Google Review, **48 laporan (32,8%)** berasal dari IGD — tertinggi dari 16 instalasi
- Keluhan berpotensi menghambat keikutsertaan RSUD dalam meraih predikat **Wilayah Bebas Korupsi (WBK)** dan menurunkan kepercayaan masyarakat

Akar Masalah: Mengapa Keluhan Meningkat?

❑ Waktu Tunggu Lama

Keterbatasan tenaga, instruksi medisnya belum lengkap & ruang perawatan menyebabkan antrean panjang

💬 Komunikasi Kurang

Petugas kurang menjelaskan kondisi pasien & prosedur — pasien merasa diabaikan

😞 Sikap Kurang Ramah

Penurunan motivasi akibat “kecemburuan sosial” pembagian jasa pelayanan tepat waktu

🚦 Triase Tidak Dipahami

Keluarga menganggap yang datang lebih dulu harus dilayani lebih dulu

LINK VIDIO EDUKASI : https://youtu.be/bZ5THorNb_8

A photograph of two people shaking hands in a brightly lit hospital hallway. The person on the left is wearing a white lab coat, and the person on the right is wearing a light blue shirt. The hallway has wooden doors and a clean, modern look.

Inovasi: Dua Gerakan Nyata

Dua gerakan nyata untuk meningkatkan kepuasan pasien dan membangun komitmen petugas secara bersamaan.

GEMPA GOOGLE REVIEW

Gerakan menyapa pasien satu per satu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai moto RSUD Sidoarjo Barat

SAPU BERSIH DI INSTALASI

Upaya menyapa & memotivasi **petugas** untuk membangun komitmen dan kolaborasi tim IGD

GEMPA GOOGLE REVIEW: Menyapa Pasien Secara Langsung

- Mendatangi pasien satu per satu secara langsung (*face to face*)
- Memberikan salam, senyum, dan dorongan moril
- Menjelaskan sistem triase, estimasi waktu tunggu, dan perkembangan kondisi pasien
- Mendengarkan keluhan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan

LINK VIDEO DUDUNGAN MORIL UNTUK PASIEN DAN KELUARGA:
<https://drive.google.com/file/d/1bEnsMeQpLXaHyrQrpft-QTgCe1A1RCPY/view?usp=drivesdk>





SAPU BERSIH DI INSTALASI: Membangun Komitmen Petugas

☪ Pendekatan Spiritual

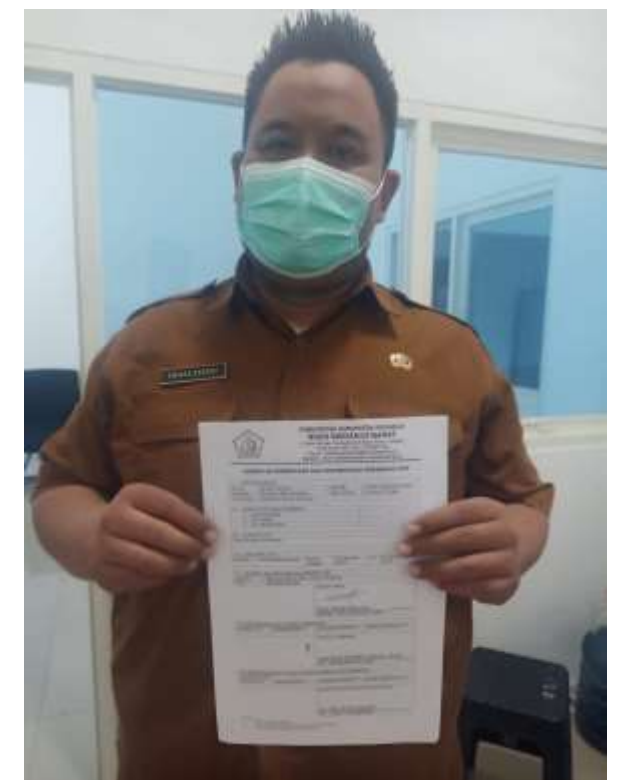
Motivasi saat operan shift —
"bekerja adalah ibadah"

⚔ Reward Individu

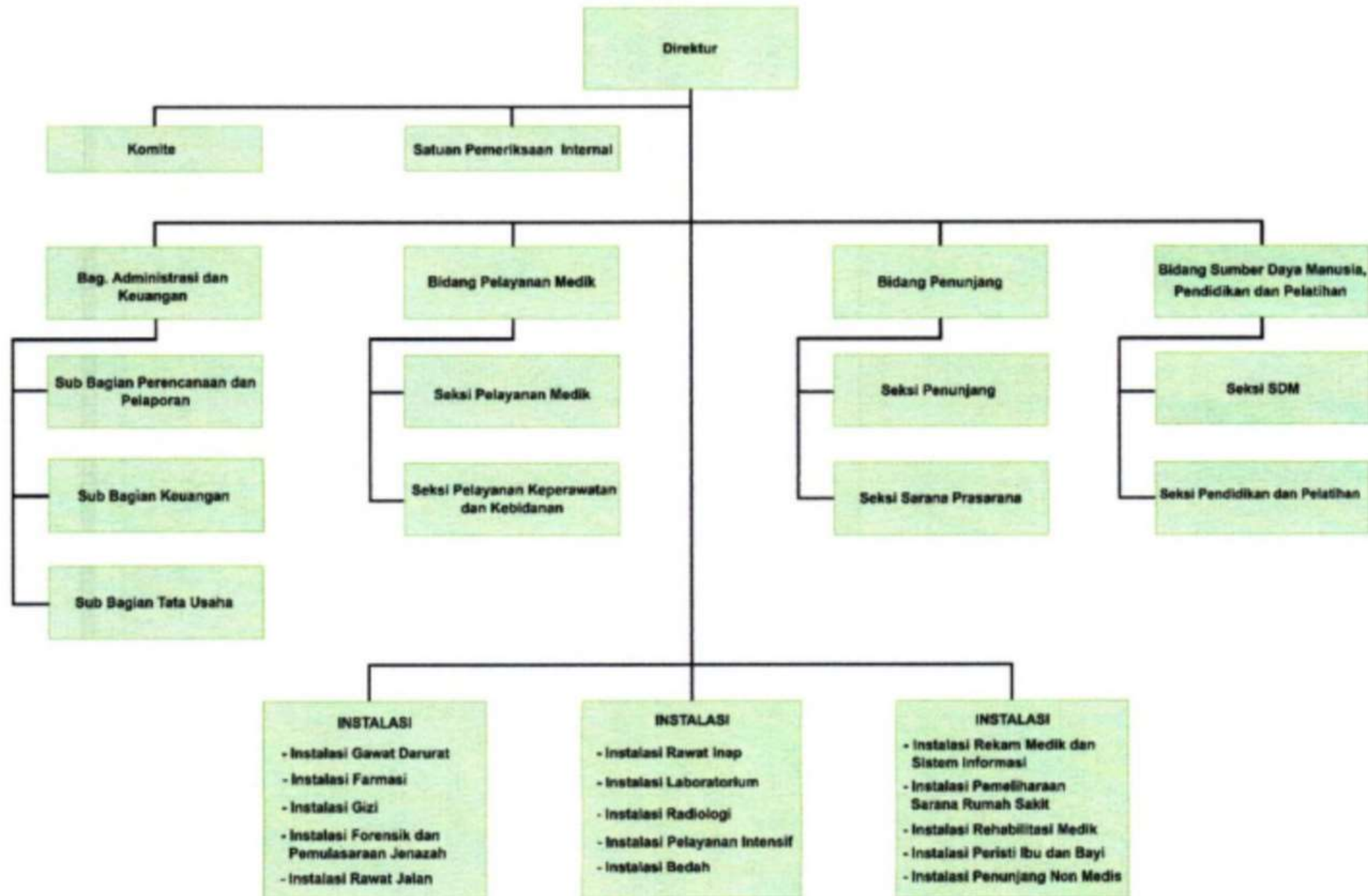
Pujian, ekstra libur 1 hari/bulan,
kemudahan izin cuti

🍷 Reward Tim

Hadiah makan bersama bagi tim
dengan bintang lima terbanyak per
tahun



Struktur Organisasi RSUD SIBAR



Profil RSUD Sidoarjo Barat

- RS Umum Daerah **Kelas C** milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, berdiri sejak 2022
- Akreditasi **Paripurna**, berlaku hingga Desember 2027
- **130** tempat tidur · **521** pegawai · **3** unit ambulans



Visi: Menjadi Rumah Sakit Pilihan Masyarakat yang Terakreditasi dalam Pelayanan

Motto: "Kesehatan dan Kepuasan Anda Adalah Prioritas Kami"

Sumber Daya Pelaksanaan Inovasi



Tim Pengarah

Direktur RS, Kepala Bidang Pelayanan, Kasie Keperawatan, Kepala IGD, Tim Mutu & IT



Tim Pelaksana

Dokter spesialis, dokter umum, perawat, bidan, apoteker, radiografer, helper, driver, security. Seluruh karyawan.

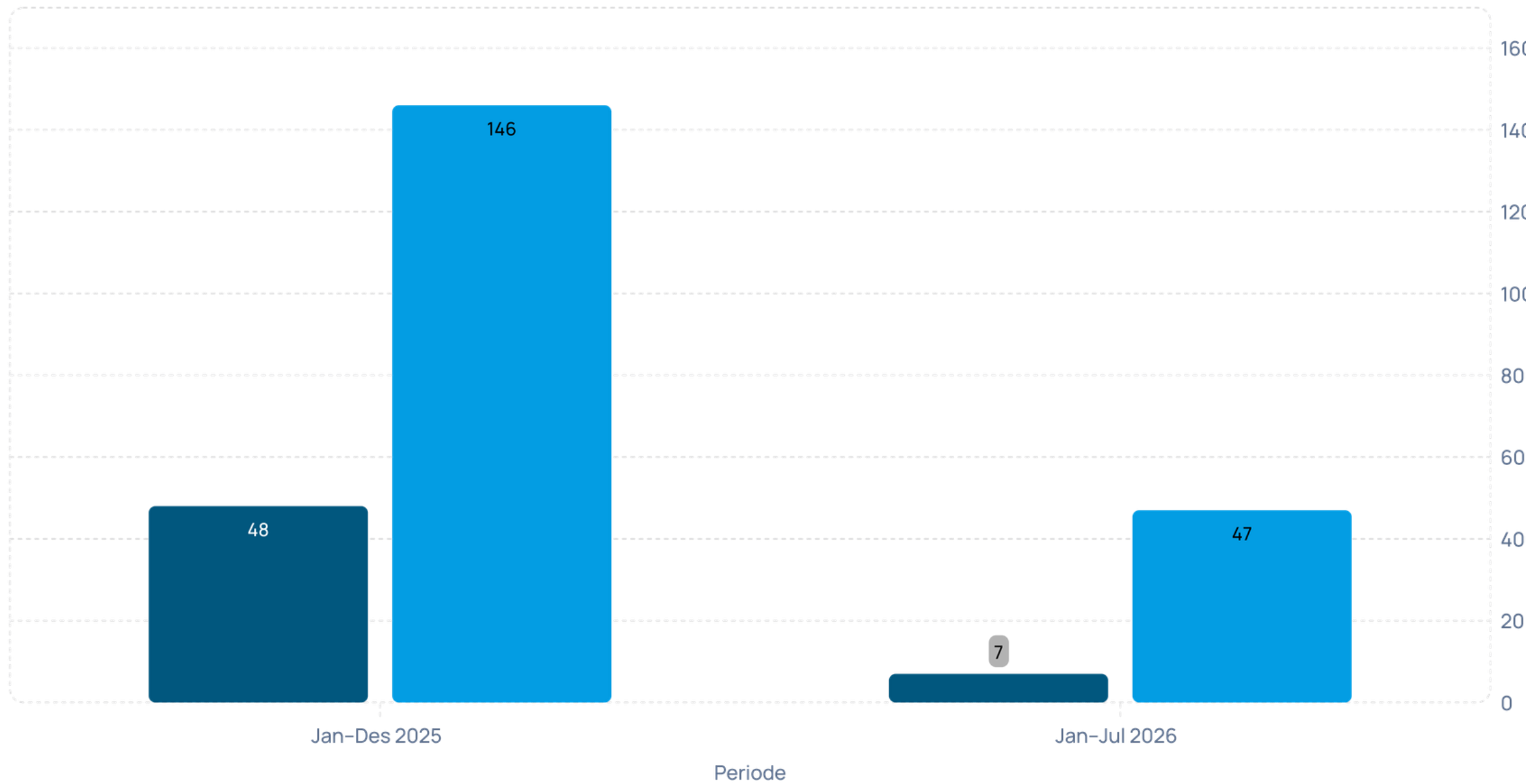


Sarana Pendukung

Komputer, TV, jaringan internet stabil, dan video edukasi untuk pasien

Hasil: Keluhan Bintang Satu Turun Drastis

Jumlah Komplain IGD Total Komplain RS



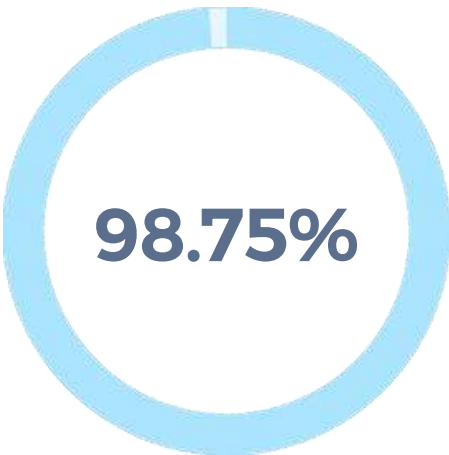
48

Komplain IGD 2025
dari 146 total RS (32,8%)

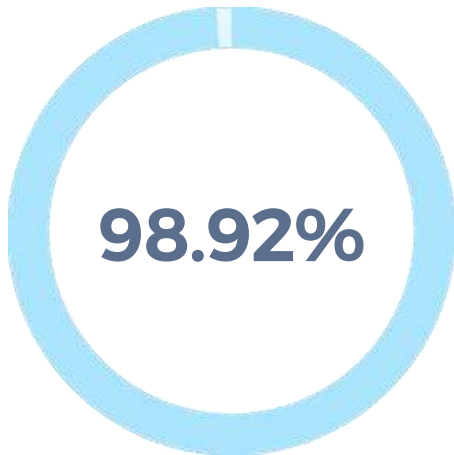
7

Komplain IGD 2026
dari 47 total RS (14,8%)

Hasil: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Meningkat



IKM IGD 2025



IKM IGD Jan-Jun 2026

 ulasan rsud sidoarjo b...  

 boss samsuri
1 ulasan

 seminggu lalu Baru

terimakasih sudah di layani di igd dg baik , rumah sakit ini menjadi tujuan kebtika ada keluarga saya yang sakit dg perawat dan dokter yang ramah pelayanan sat set

 Tekan lama untuk memberikan reaksi

 Diana Naben
2 ulasan

 seminggu lalu Baru

Anak sya Alhamdulillah sudah di layani di IGD dengan sangat baik, oleh perawat dan dokter yg jaga,,RS sakit ini menjadi rujukan ketika keluarga sya yg sakit,, terima kasih RSUD sibar

 Tekan lama untuk memberikan reaksi

Keberlanjutan Inovasi

1

Motivasi Rutin

Setiap operan shift jaga

2

Monitoring & Evaluasi

Dilaksanakan setiap semester

3

Reward Lebih Besar

Bagi petugas berprestasi

4

Indikator Mutu

Menyapa pasien sebagai indikator mutu Rumah Sakit



Inovasi ini dapat diterapkan di **seluruh instalasi RSUD Sidoarjo Barat** sebagai model pelayanan berbasis kepuasan pasien.

