

Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD Dr. MOEWARDI

Periode Januari – Maret 2018

Latar Belakang dan Tujuan

Latar belakang

- menangkap aspirasi pasien dengan melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin tiap bulannya.

Tujuan

- untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya rawat inap, rawat jalan dan IGD

Sample Rawat Inap

Pasien yang masuk dalam kriteria inklusi rawat inap yaitu:

- Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- Pasien menjalani rawat inap minimal 3 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang

Jumlah responden Triwulan I 2018

- Sekitar 614 orang tiap bulannya

Sample Rawat Jalan

Pasien yang masuk dalam kriteria inklusi rawat jalan yaitu:

- Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- Pasien telah menjalani pelayanan dan menjelang pulang.

Jumlah responden Triwulan I 2018

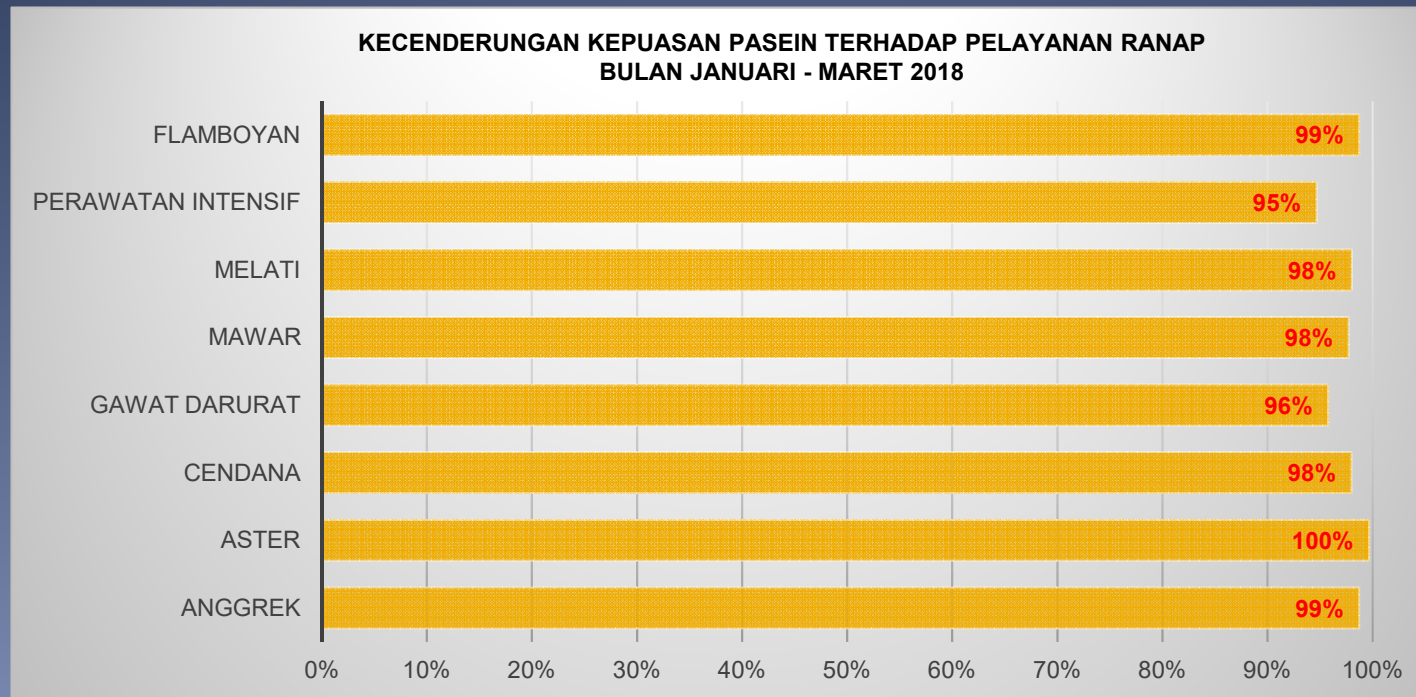
- Sekitar 412 orang tiap bulannya

Hasil Kepuasan Rawat Inap



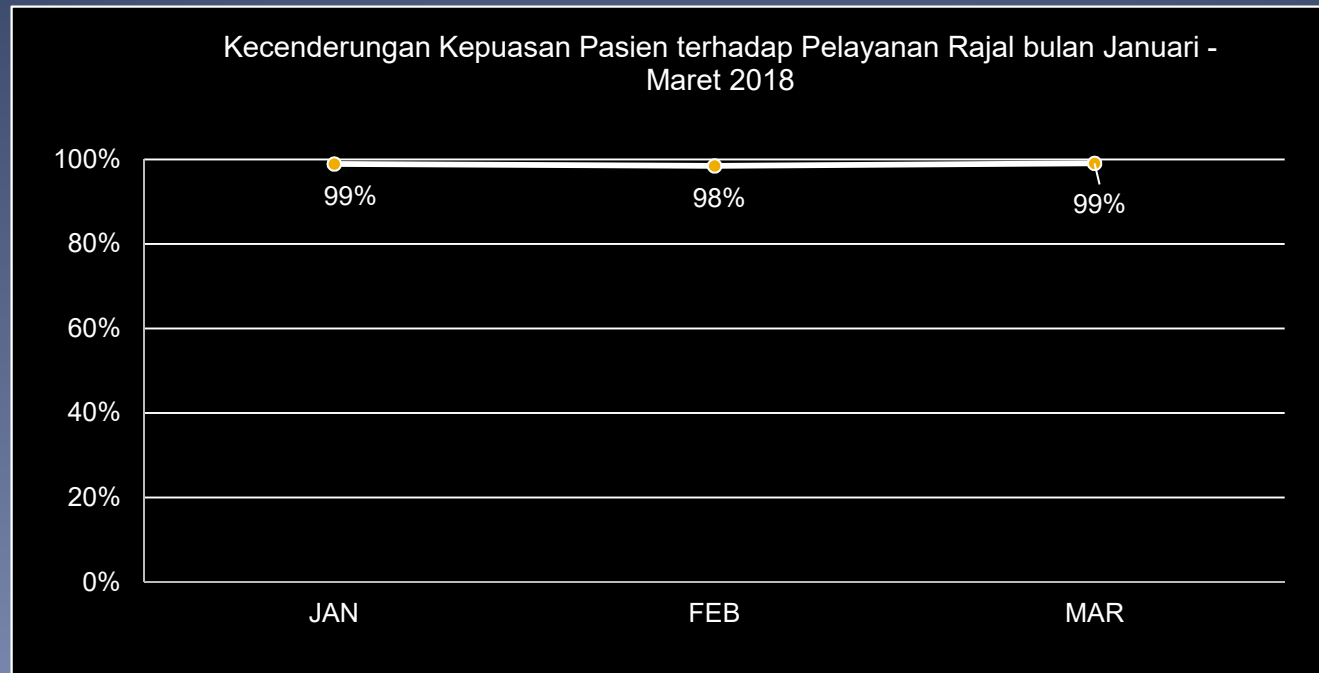
kepuasan pasien selama Januari - Maret 2018 terhadap pelayanan di ranap cenderung stabil dan baik dengan pencapaiannya masih di atas target 90%.

Hasil Kepuasan Rawat Inap



Dari grafik di atas dapat disimpulkan semua instalasi ranap mempunyai capaian kepuasan pasien di atas 90%. Capaian tertinggi diperoleh Instalasi Aster dan terendah Instalasi Perawatan Intensif.

Hasil Kepuasan Rawat Jalan

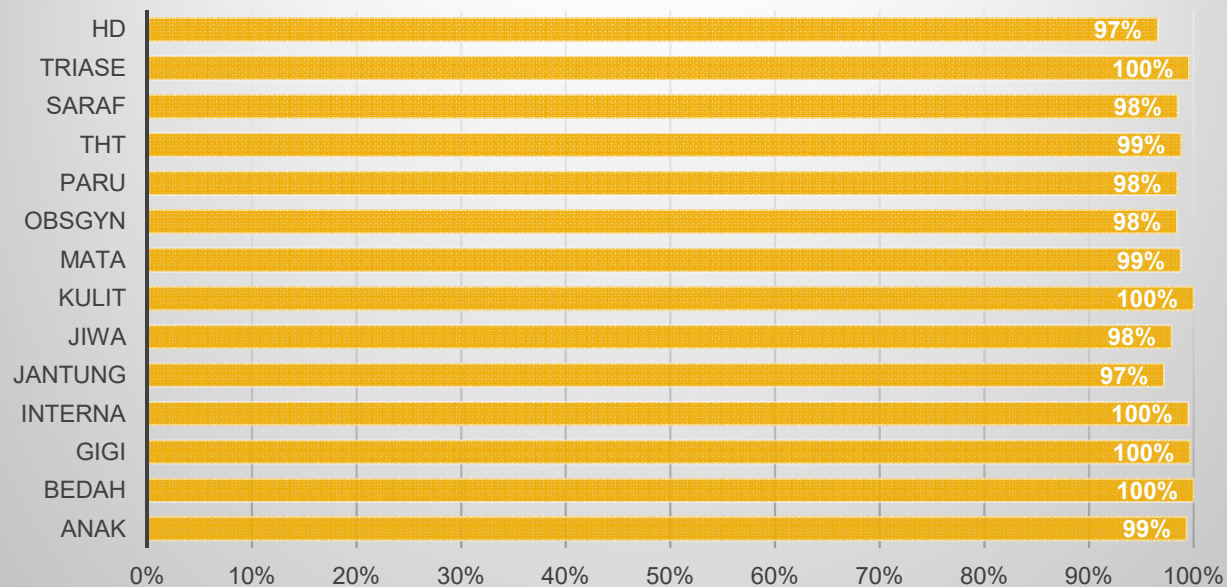


Pencapaian kepuasan di seluruh pelayanan rawat jalan sudah sesuai target yang ditetapkan dalam SPM yaitu di angka 98% dan menurun di tengah periode, namun meningkat lagi di akhir periode

Hasil Kepuasan Rawat Jalan

Kecenderungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rajal bulan

JANUARI - MARET 2018



Pencapaian kepuasan pasien rawat jalan di beberapa poliklinik mencapai nilai tertinggi yakni 100 %, sedangkan nilai terendah diperoleh Haemodialisa (HD) dan Poliklinik Jantung yaitu 97 %.

Kami berkomitmen untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Semoga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kami semakin meningkat

Terima kasih atas keikutsertaan Anda dalam Survey Kepuasan yang kami laksanakan