

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

Rumus Sampel

$$\frac{N \cdot Z^2_{(1-a/2)} \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + Z^2_{(1-a/2)} \cdot p \cdot q}$$

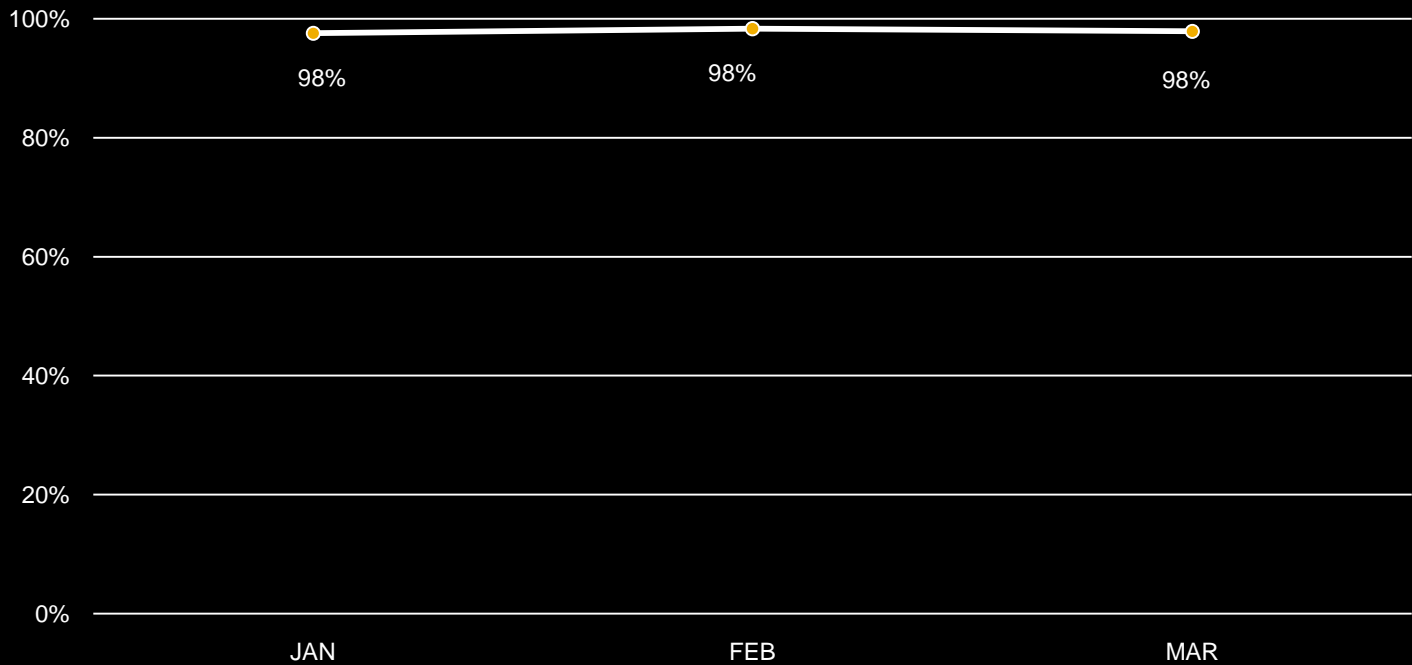
$$d^2(N-1) + Z^2_{(1-a/2)} \cdot p \cdot q$$

n = besar sampel

N = Besar Populasi Sasaran

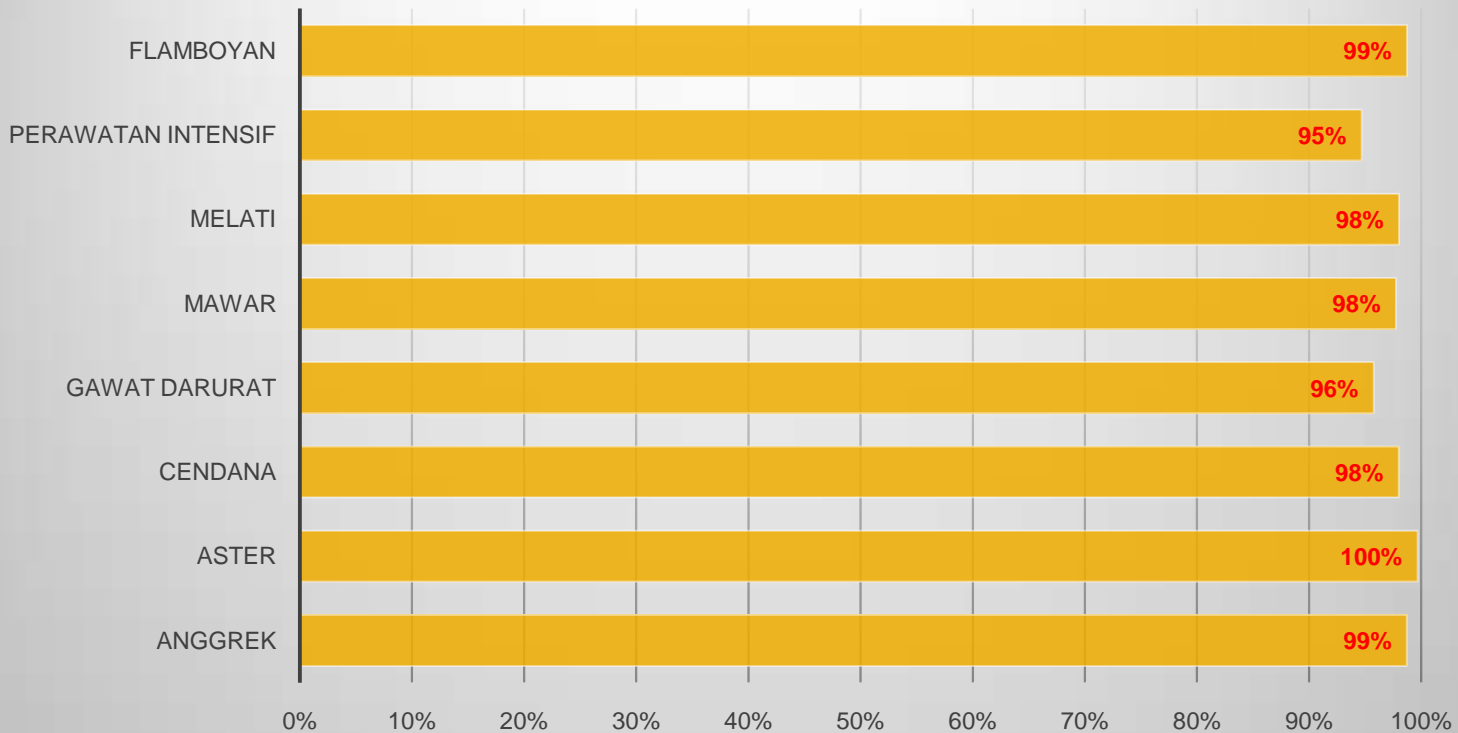
Hasil Kepuasan Rawat Inap

KECENDERUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RANAP
BULAN JANUARI - MARET 2018



Hasil Kepuasan Rawat Inap

KECENDERONGAN KEPUASAN PASEIN TERHADAP PELAYANAN RANAP
BULAN JANUARI - MARET 2018



Hasil Kepuasan Rawat Jalan

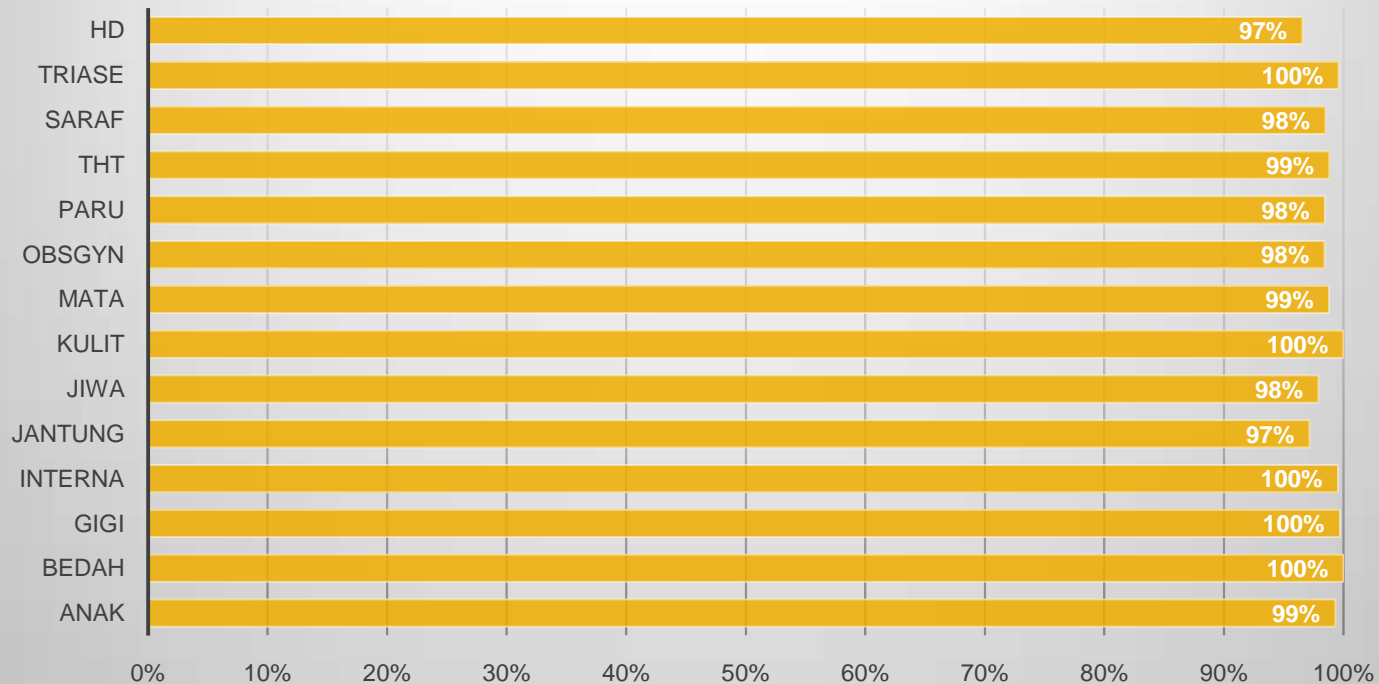
Kecenderungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan bulan Januari - Maret 2018



Hasil Kepuasan Rawat Jalan

Kecenderungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan bulan

JANUARI - MARET 2018



Analisis

- Kepuasan pasien selama Januari - Maret 2018 terhadap pelayanan di ranap cenderung stabil dan baik dengan pencapaiannya masih di atas target 90%.
- 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
- 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
- Pencapaian kepuasan pasien rawat jalan di beberapa poliklinik mencapai nilai tertinggi yakni 100 %, sedangkan nilai terendah diperoleh Haemodialisa (HD) dan Poliklinik Jantung yaitu 97 %.

Rencana Tindak lanjut

Dari semua data yang telah didapat, diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap, sebagian besar sudah mencapai tingkat kepuasan di atas target 90%. Ada beberapa instalasi yang masih perlu perhatian, khususnya mengenai kebersihan. Kebersihan yang masih dikeluhkan adalah di kamar mandi.

- Kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan, sebagian besar sudah mencapai tingkat kepuasan di atas target 90%. Namun masih ada klinik yang nilainya masih mendekati nilai minimal yakni kebersihan di Haemodialisa. Hal ini dimungkinkan karena perpindahan shift, dimana belum sempat dibersihkan secara menyeluruh oleh cleaning service sudah masuk pasien shift berikutnya.

Dari kesimpulan hasil analisa di atas, maka dapat kami sampaikan rekomendasinya sebagai berikut :

- Kebersihan kamar mandi masih perlu perhatian, terutama di situasi kunjungan pasien tinggi dan di instalasi-instalasi dengan tingkat hunian yang tinggi.
- Walaupun tingkat kepuasan secara keseluruhan sudah mencapai di atas standar, namun pelayanan kepada pasien untuk semua sisi perlu ditingkatkan agar memberikan kesan 'beyond expectation' atas pelayanan di RSUD Dr. Moewardi.

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