

Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD Dr. MOEWARDI

Periode Juli – September 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 III 2018

- Sekitar 579 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 III 2018

- Sekitar 445 orang tiap bulannya

Rumus Sampel

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

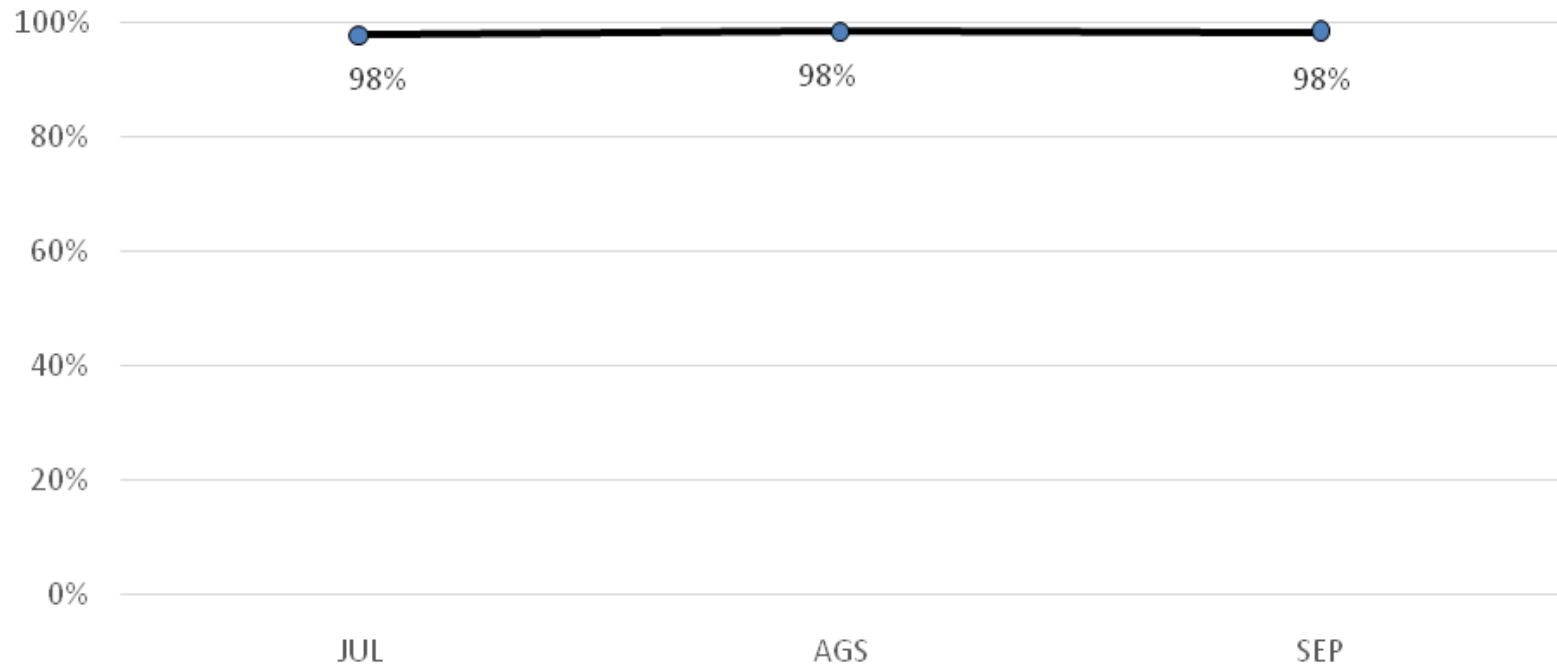
$$d^2(N-1) + Z^2_{(1-\alpha/2)} \cdot p \cdot q$$

n = besar sampel

N= Besar Populasi Sasaran

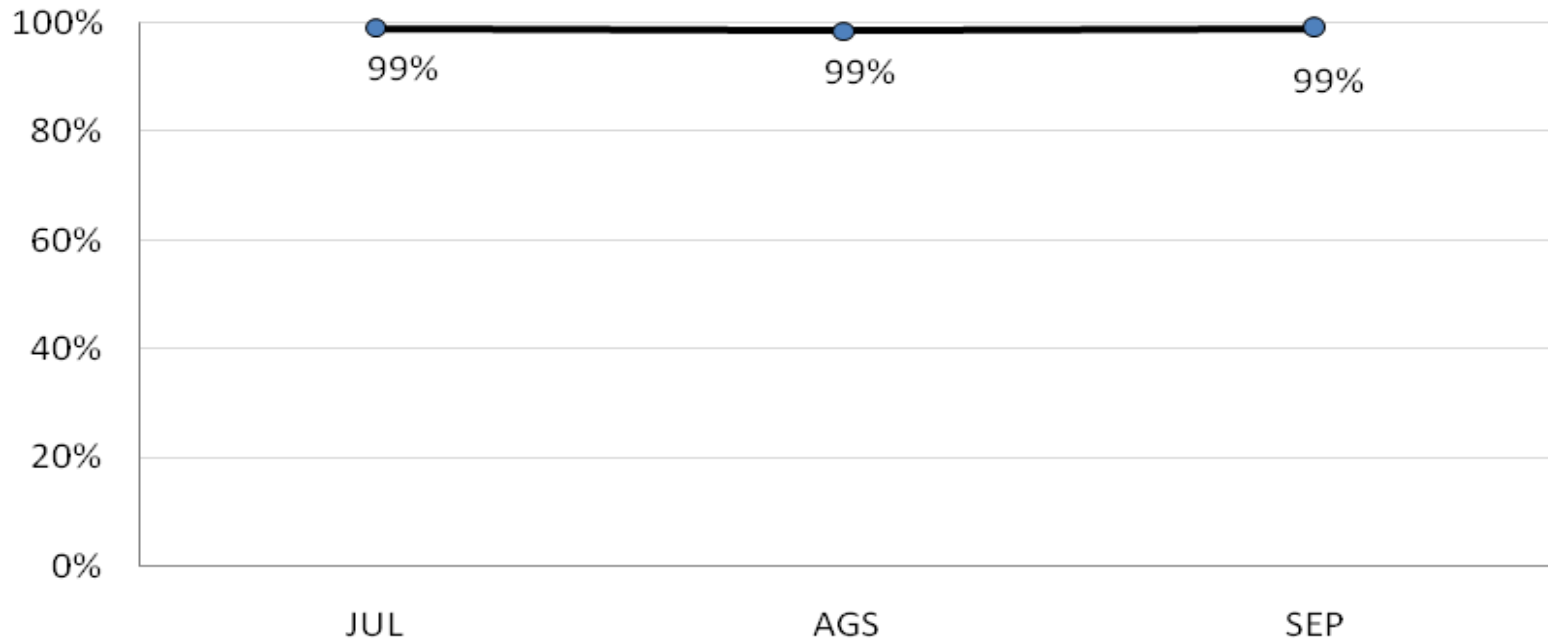
Hasil Kepuasan Rawat Inap

KECENDERUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN JULI - SEPTEMBER 2018



Hasil Kepuasan Rawat Jalan

Kecenderungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rajal
bulan Juli - September 2018



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