

# **Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD Dr. MOEWARDI**

Periode Oktober – Desember 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 IV 2018

- Sekitar 596 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 IV 2018

- Sekitar 442 orang tiap bulannya

# Rumus Sampel

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

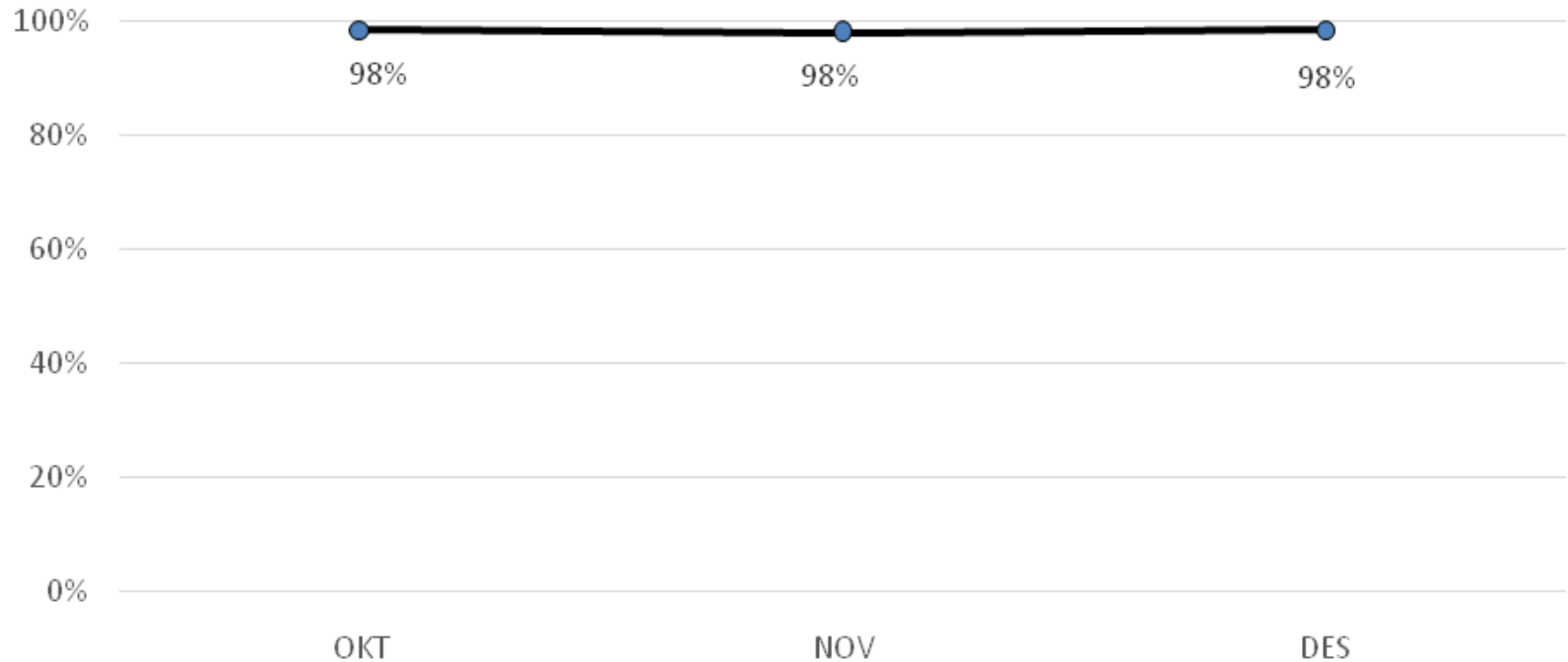
$$d^2(N-1) + Z^2_{(1-\alpha/2)} \cdot p \cdot q$$

n = besar sampel

N= Besar Populasi Sasaran

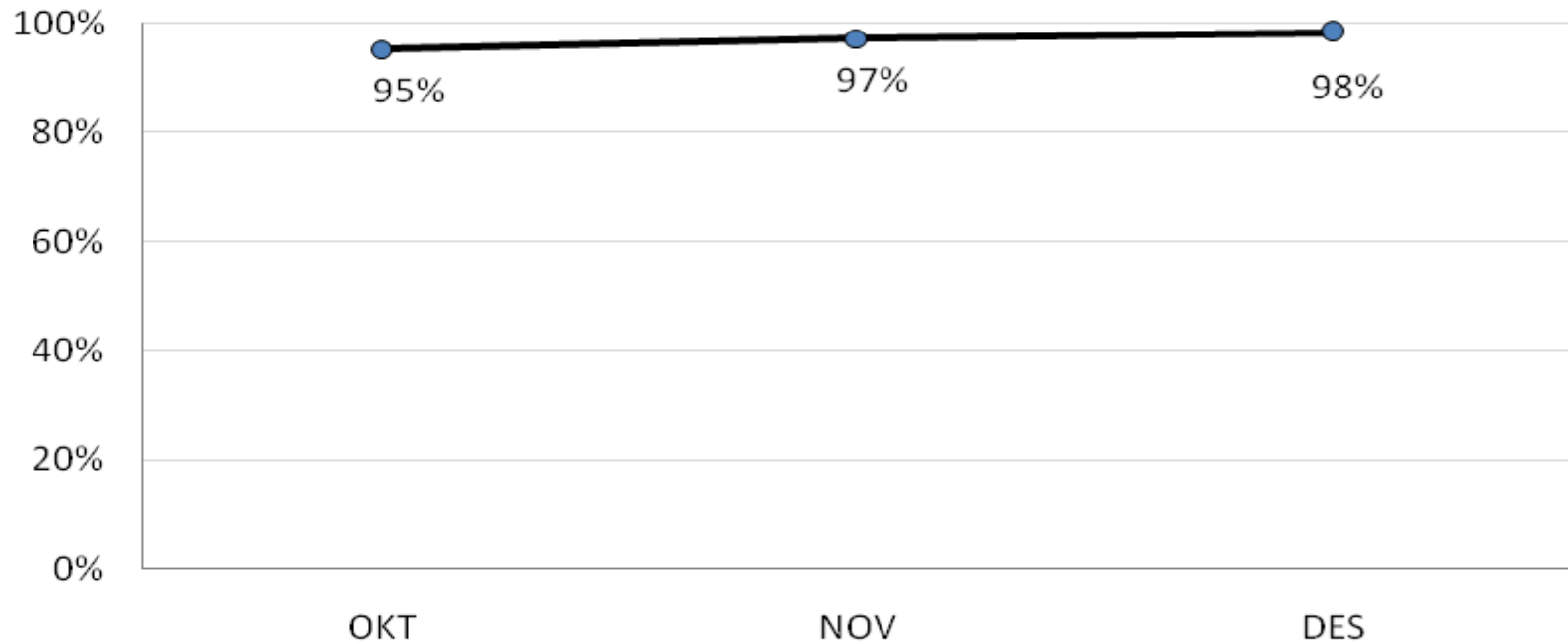
# Hasil Kepuasan Rawat Inap

KECENDERUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP  
BULAN OKTOBER - DESEMBER 2018



# Hasil Kepuasan Rawat Jalan

Kecenderungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rajal  
bulan Oktober - Desember 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