

**PUBLIKASI HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM NEGARA
TAHUN 2021**

No.	Indikator	Rerata	Rasio (%)	Kriteria
1	Persyaratan	3,29	82,23	Baik
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,27	81,68	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,19	79,67	Baik
4	Biaya/Tarif	3,08	76,92	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,16	78,98	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,28	82,01	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,21	80,36	Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran & Masukan	3,35	83,79	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,24	80,99	Baik
	Rerata	3,23	80,74	Baik

PUBLIKASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM NEGARA PADA INSTALASI RAWAT INAP TAHUN 2021

No.	Indikator	Rerata	Rasio (%)	Kriteria
1	Pendaftaran	3,04	76,01	Baik
2	Dokter	2,98	74,49	Kurang Baik
3	Perawat	3,04	76,01	Baik
4	Makanan	3,16	79,05	Baik
5	Kenyamanan dan Kebersihan	3,46	86,40	Baik
6	Sarana Medik	2,80	70,05	Kurang Baik
Rerata		3,08	77,00	Baik

Daftar Rekomendasi Perbaikan pada Instalasi Rawat Inap

Kode	Indikator	Skor	Rasio (%)	Kriteria
X2.1.1	Kecepatan pendaftaran	2,89	72,30	KB
X2.2.1	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit Anda	2,97	74,32	KB
X2.2.2	Keramahan dokter	2,84	70,95	KB
X2.2.3	Tanggapan dokter terhadap keluhan Anda	3,03	75,68	KB
X2.3.1	Kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika Anda perlukan	3,00	75,00	KB
X2.3.2	Keramahan perawat	2,89	72,30	KB
X2.3.3	Kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan	3,00	75,00	KB
X2.4.2	Penentuan makanan atau penampilan makanan	2,97	74,32	KB
X2.6.1	Kecukupan peralatan di RS ini untuk pemeriksaan / mengobati penyakit Anda.	2,86	71,62	KB
X2.6.2	Kelengkapan obat oleh Rumah Sakit	2,78	69,59	KB
X2.6.3	Kecepatan petugas dalam melayani administrasi	2,68	66,89	KB
X2.6.4	Keuangan (tidak lebih dari 15 menit)	2,84	70,95	KB
X2.6.5	Kejelasan perincian biaya	2,65	66,22	KB
X2.6.6	Kesesuaian harga obat-obatan	3,00	75,00	KB

PUBLIKASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM NEGARA PADA INSTALASI RAWAT JALAN TAHUN 2021

No.	Indikator	Rerata	Rasio (%)	Kriteria
1	Pendaftaran	3,13	78,13	Baik
2	Keuangan	3,12	77,99	Baik
3	Menunggu	3,11	77,73	Baik
4	Poliklinik	2,80	69,92	Kurang Baik
5	Cuci Darah	2,82	70,44	Kurang Baik
6	Radiologi	2,77	69,27	Kurang Baik
	Rerata	2,96	73,91	Kurang Baik

Daftar Rekomendasi Perbaikan pada Instalasi Rawat Jalan

Kode	Indikator	Skor	Rasio (%)	Kriteria
X3.1.2	Keramahan petugas	3,03	75,78	KB
	Keuangan			
X3.2.3	Kejelasan perhitungan keuangan	3,02	75,39	KB
	Menunggu			
X3.3.3	Kebersihan ruang tunggu	2,98	74,61	KB
	Poliklinik			
X3.4.1	Kecepatan perawat membantu	3,00	75,00	KB
X3.4.3	Kejelasan informasi dari perawat	3,03	75,78	KB
X3.4.4	Kecepatan pemeriksaan dokter	3,03	75,78	KB
X3.4.5	Keramahan dokter	2,56	64,06	KB
X3.4.6	Kejelasan informasi dari dokter	2,55	63,67	KB
X3.4.7	Kerapian tempat periksa	2,63	65,63	KB
X3.4.8	Kebersihan tempat periksa	2,47	61,72	KB
	Cuci Darah			
X3.5.1	Kecepatan pemeriksaan	2,77	69,14	KB
X3.5.2	Keramahan petugas	2,91	72,66	KB
X3.5.3	Kejelasan informasi	2,78	69,53	KB
	Radiologi			
X3.6.1	Kecepatan pemeriksaan	3,06	76,56	KB
X3.6.2	Keramahan petugas	2,69	67,19	KB
X3.6.3	Kejelasan informasi	2,56	64,06	KB

**PUBLIKASI HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM NEGARA
PADA INSTALASI GAWAT DARURAT
TAHUN 2021**

No.	Indikator	Rerata	Rasio (%)	Kriteria
1	Pendaftaran	2,44	60,94	Tidak Baik
2	Dokter	2,73	68,36	Tidak Baik
3	Perawat	3,03	75,78	Kurang Baik
4	Kenyamanan dan Kebersihan	3,33	83,33	Baik
5	Sarana Medik	3,46	86,56	Baik
Rerata		3,00	74,99	Kurang Baik

Daftar Rekomendasi Perbaikan pada Instalasi Gawat Darurat

Kode	Indikator	Skor
X4.1.1	Kecepatan pendaftaran	2,47
X4.1.2	Keramahan petugas	2,41
X4.2.1	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit Anda	2,59
X4.2.2	Keramahan dokter	2,84
X4.2.3	Tanggapan dokter terhadap keluhan Anda	2,53
X4.2.4	Kejelasan informasi	2,97
X4.3.1	Kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika Anda perlukan	2,56