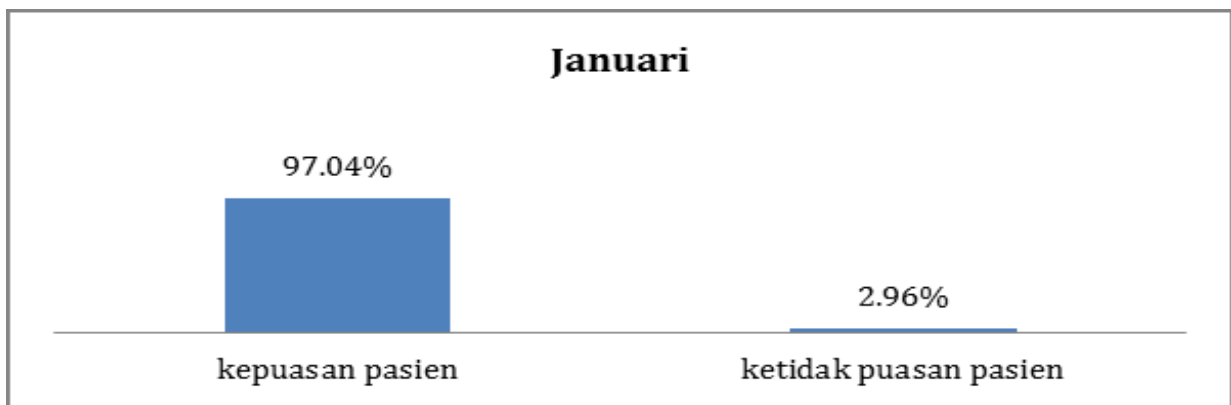




E-SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG
SEMESTER I TAHUN 2019

1. Januari

Bulan	Total jumlah pasien yang puas	Total jumlah pasien yang tidak puas	Kepuasan masyarakat melalui e-survei
Januari	361	11	97.04%



Pada bulan Januari kepuasan e-survey adalah 97.04%, dan berikut beberapa pelayanan yang masih membutuhkan perhatian untuk perbaikan yaitu :

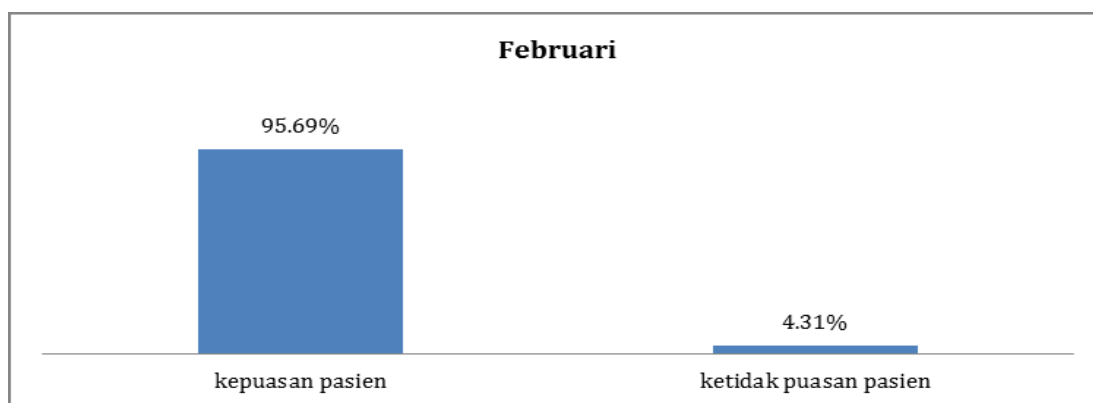
No	Pelayanan	Jumlah pasien yang tidak puas
Januari		
1	Pelayanan Gawat Darurat-Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1
2	Pelayanan Gawat Darurat-Perilaku Pelayanan Dokter	2
3	Pelayanan Gawat Darurat-Perilaku Pelayanan Perawat/Petugas	1
4	Pelayanan Gawat Darurat-Prosedur	1
5	Pelayanan Gawat Darurat-Waktu Pelayanan	1
6	Pelayanan Jiwa-Kompetensi Pelayanan	1
7	Pelayanan Penilaian Kapasitas Mental/Psikologi-Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1
8	Pelayanan Psikologi Anak dan Remaja-Waktu Pelayanan	1
9	Pendaftaran Rawat Jalan-Kompetensi Pelayanan	1
10	Pendaftaran Rawat Jalan-Prosedur	1





2. Februari

Bulan	Total jumlah pasien yang puas	Total jumlah pasien yang tidak puas	Kepuasan masyarakat melalui e-survei
Februari	400	18	95.69%



Pada bulan Februari kepuasan e-survey adalah 95.69%, dan berikut beberapa pelayanan yang masih membutuhkan perhatian untuk perbaikan yaitu :

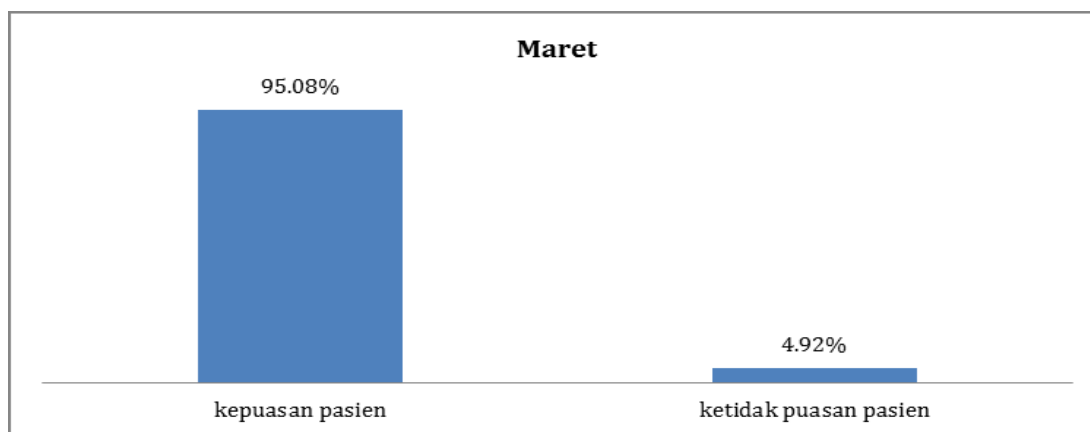
No	Pelayanan	Jumlah pasien yang tidak puas
Februari		
1	Pelayanan Gawat Darurat-Perilaku Pelayanan Perawat/Petugas	3
2	Pelayanan Gawat Darurat-Waktu Pelayanan	3
3	Pelayanan Jiwa-Perilaku Pelayanan Dokter	1
4	Pelayanan Kamar Operasi-Perilaku Pelayanan Perawat/Petugas	1
5	Pendaftaran IGD-Perilaku Pelayanan Dokter	1
6	Pendaftaran Rawat Inap-Waktu Pelayanan	7
7	Pendaftaran Rawat Jalan-Maklumat Pelayanan	2





3. Maret

Bulan	Total jumlah pasien yang puas	Total jumlah pasien yang tidak puas	Kepuasan masyarakat melalui e-survei
Maret	232	12	95.08%



Pada bulan Maret kepuasan e-survey adalah 95.08%, dan berikut beberapa pelayanan yang masih membutuhkan perhatian untuk perbaikan yaitu :

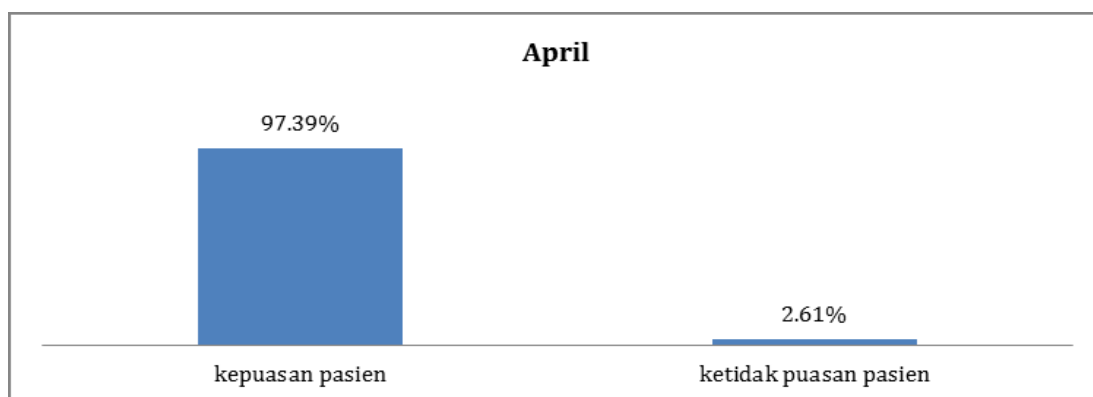
No	Pelayanan	Jumlah pasien yang tidak puas
Maret		
1	Pelayanan Gawat Darurat-Perilaku Pelayanan Perawat/Petugas	5
2	Pelayanan Gawat Darurat-Prosedur	1
3	Pelayanan Gawat Darurat-Waktu Pelayanan	4
4	Pelayanan Jiwa Anak dan Remaja-Kompetensi Pelayanan	1
5	Pelayanan Penilaian Kapasitas Mental/Psikologi-Waktu Pelayanan	1





4. April

Bulan	Total jumlah pasien yang puas	Total jumlah pasien yang tidak puas	Kepuasan masyarakat melalui e-survei
April	112	3	97.39%



Pada bulan April kepuasan e-survey adalah 97.39%, dan berikut beberapa pelayanan yang masih membutuhkan perhatian untuk perbaikan yaitu :

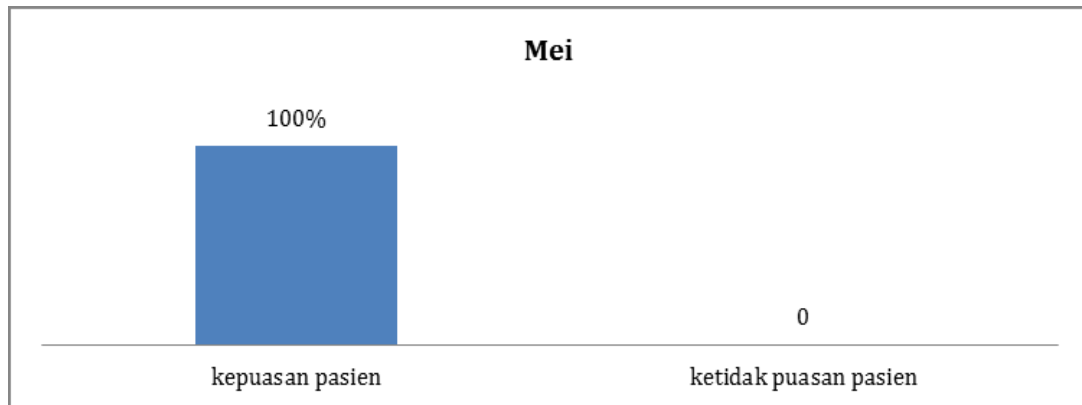
No	Pelayanan	Jumlah pasien yang tidak puas
April		
1	Pelayanan Kamar Operasi-Perilaku Pelayanan Dokter	1
2	Pendaftaran Ikeswar-Waktu Pelayanan	2





5. Mei

Bulan	Total jumlah pasien yang puas	Total jumlah pasien yang tidak puas	Kepuasan masyarakat melalui e-survei
Mei	68	0	100%



Pada bulan Mei kepuasan e-survey adalah 100%, dan pada bulan tersebut berdasarkan e-survey seluruh pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dari RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang

6. Juni

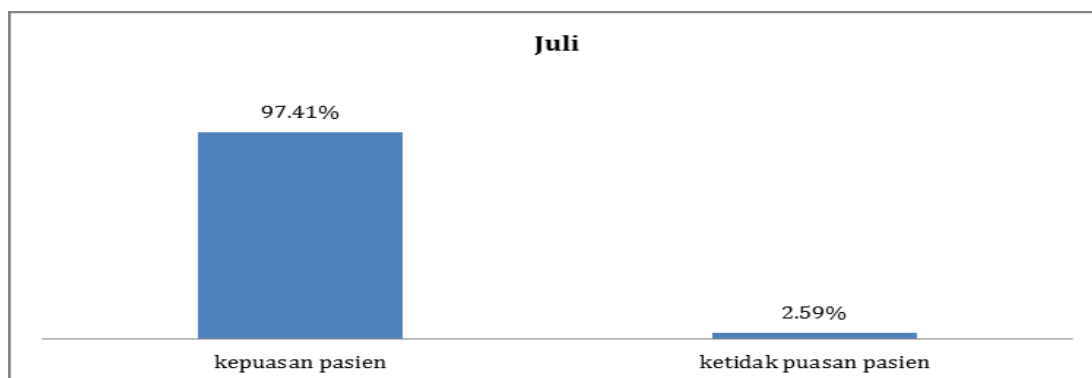
Pada bulan Juni tidak ada data kepuasan yang masuk melalui e-survey





7. Juli

Bulan	Total jumlah pasien yang puas	Total jumlah pasien yang tidak puas	Kepuasan masyarakat melalui e-survei
Juli	188	5	97.41%



Pada bulan Juli kepuasan e-survey adalah 97.41%, dan berikut beberapa pelayanan yang masih membutuhkan perhatian untuk perbaikan yaitu :

No	Pelayanan	Jumlah pasien yang tidak puas
Juli		
1	Pelayanan Gigi dan Mulut-Waktu Pelayanan	1
2	Pelayanan Kebidanan dan Kandungan-Biaya / Tarif	1
3	Pelayanan Saraf-Prosedur	1
4	Pendaftaran Rawat Inap-Biaya / Tarif	1
5	Pendaftaran Rawat Inap-Waktu Pelayanan	1

Demikian kami sampaikan hasil laporan e-survei untuk bulan Januari - Juli tahun 2019, selanjutnya mohon unit kerja untuk melakukan perbaikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

