

SURVEY PASIEN

Tanggal

Yth. Bapak/Ibu/Dr/Sdri.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Rachmi Dewi bersama ini kami menghimbau Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, agar berkenaan meluangkan waktu untuk mengisi lembar “Survey Pasien” sesuai dengan pengalaman yang dialami selama menjalani perawatan di RSUD Rachmi Dewi.

Untuk itu kami mengharap pula agar dapat dicantumkan :

1. Nama Pasien

:

.....

2. Kamar

:

.....

3. No. Telp. Yang dapat dihubungi

:

.....

Setelah diisi lembar survey ini mohon diberikan kepada petugas kami yang ada, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,

Pimpinan RSUD Rachmi

Dewi
Petunjuk : Berilah tanda (X) pada kolom yang anda anggap sesuai dengan pengalaman selama dirawat di RSUD Rachmi Dewi

No.	Hal	Sangat Baik	Baik	Kurang	Sangat Kurang
1	Kepuasan terhadap RSUD secara keseluruhan				
2	Bidan/Perawat				
	a. Ramah				
	b. Cepat member tanggapan (Responsife)				
	c. Trampil				
	d. Memberi penjelasan (Informasi)				
3	Dokter				
	a. Ramah				
	b. Cepat member tanggapan (Responsife)				
	c. Trampil				
	d. Memberi penjelasan (Informasi)				
4	Kenyamanan Kamar				
	a. AC/Ventilasi dalam kamar				
	b. Penerangan dalam kamar				
	c. Perabot dalam kamar				
	d. Ketenangan dalam kamar				
5	Makanan				
	a. Variasi menu				
	b. Cara penyajian				
	c. Cita rasa (bila tidak diet khusus)				
6	Kebersihan				
	a. Kamar mandi				
	b. Ruang perawatan				
	c. Perabot dalam kamar				

Kritik dan saran :

.....

.....

.....

FORMULIR KEPUASAN PESERTA

Survey ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Rumah Sakit dan digunakan untuk peningkatan pelayanan kepada peserta JKN-KIS

No Kartu JKN :
Nama Saya :
Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
Jenis Pelayanan pada Kunjungan : Rawat Inap
Rumah Sakit yang saya kunjungi adalah :
Nomor Telepon :

NO.	PERTANYAAN	SKALA PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
DIMENSI AKSESIBILITAS						
1	Lokasi Rumah Sakit mudah ditemukan					
2	Informasi terkait pelayanan di Rumah Sakit mudah diperoleh					
3	Pengaduan terkait pelayanan di Rumah Sakit mudah disampaikan					
DIMENSI PROSES LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT INAP						
NAMA RUANG :						
1	Prosedur dan persyaratan rawat inap mudah					
2	Informasi ketersediaan kamar rawat inap sesuai dengan kondisi terkini					
3	Ruang perawatan tersedia sesuai hak kelas perawatan					
4	Petugas menyampaikan informasi ketentuan pelayanan rawat inap dan kenaikan kelas dengan jelas					
5	Jadwal kunjungan/visit dokter dilakukan secara teratur (setiap hari					
6	Seluruh obat-obatan sesuai resep dokter disediakan oleh Rumah Sakit					
7	Dokter memberikan informasi terkait penyakit Anda dengan jelas					
8	Perawat melayani dengan ramah dan sopan					
9	Perawat merespon kebutuhan pasien dengan cepat					
10	Ruang perawatan bersih					
11	Toilet di ruang perawatan bersih					
12	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien					
13	Dokter/Perawat memberikan penjelasan kepulangan pasien					
14	Proses administrasi kepulangan mudah dan cepat					

15	Pelayanan di Rumah Sakit tanpa biaya tambahan (kecuali jika naik kelas atas permintaan sendiri)					
LAYANAN PIPP						
1	Apakah Anda pernah menyampaikan permintaan informasi/ pengaduan di Rumah Sakit ini? (lewati pertanyaan 2-5 bila TIDAK)	YA			TIDAK	
2	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami					
3	Petugas menunjukkan empati terhadap pengaduan yang disampaikan					
4	Petugas merespon dan menangani pengaduan yang disampaikan secara cepat					
5	Permintaan informasi/ pengaduan selesai ditangani					
Perbandingan pelayanan dengan Rumah Sakit lainnya						
1	Apakah dalam 6 bulan terakhir Anda pernah mengunjungi Rumah Sakit lain? (lewati pertanyaan 2-3 bila TIDAK)	YA			TIDAK	
2	Dalam 6 bulan terakhir Rumah Sakit lain manakah yg pernah Anda kunjungi untuk pelayanan yang sama ?					
3	Bagaimana menurut Anda pelayanan di Rumah Sakit ini dibandingkan dengan pelayanan Rumah Sakit yang pernah Anda kunjungi sebagaimana tersebut diatas?					
	Apa masukan atau saran Anda untuk perbaikan pelayanan di Rumah Sakit?					