



KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT PARU Dr. M. GOENAWAN PARTOWIDIGDO

Jalan Raya Puncak KM 83, Kotak Pos 28 Cisarua Bogor 16750

Telp. (0251) 8253630, 8257663. Faksimile (0251) 8254782, 8257662

Website : www.rspg-cisarua.co.id, Surat Elektronik : info@rspg-cisarua.co.id



KAJIAN DAN TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN RSPG TAHUN 2018

A. KAJIAN

Manajemen RSPG melakukan kajian terhadap hasil survey kepuasan pelanggan Tahun 2018 sebagai berikut :

1. Capaian survey kepuasan Pelanggan Eksternal tahun 2018 sebesar 83,85%
Capaian tertinggi diperoleh pada unsur "Pelayanan di RSPG sangat berkualitas dan bebas dari korupsi /KKN" sebesar 87,31%, sedangkan yang terendah adalah unsur "Waktu pelayanan sesuai /informasi jam pelayanan, waktu tunggu pelayanan" sebesar 79,04%.
2. Capaian survey kepuasan Pelanggan Internal (Pegawai) tahun 2018 sebesar 75,22%
Capaian tertinggi diperoleh pada unsur "Anda merasa bangga bekerja di RSPG" sebesar 81,54%, sementara yang terendah adalah "Menurut Anda, RSPG layak Mendapatkan insentif berupa Imbalan /bonus dari setiap gratifikasi yang berhasil dikembalikan RSPG kepada negara" dengan nilai 69,23%.
3. Unsur – unsur kuesioner serta jumlah responden dalam survey kepuasan pelanggan telah mengacu kepada Kepmenpan nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, dengan hasil secara umum masuk kriteria A "Baik" (antara 62,51 – 81,25).

B. TINDAK LANJUT

Manajemen RSPG telah melaksanakan evaluasi terhadap hasil survey kepuasan pelanggan eksternal dan Internal (Pegawai) tahun 2018, dengan upaya tindak lanjut :

1. Menginstruksikan kepada seluruh Penanggungjawab unit kerja pelayanan Medik, Keperawatan dan Penunjang untuk berupaya meningkatkan pelayanan dengan target waktu sesuai standar pelayanan minimal,
2. Manajemen mengapresiasi terhadap para pegawai terutama yang telah menyampaikan dan melaporkan dalam hal yang terindikasi gratifikasi kepada Unit Pengendali Gratifikasi (UPG),
3. Merencanakan Penilaian survey kepuasan pelanggan selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan lebih valid.

Cisarua, 7 Januari 2019

Direktur Utama



dr. Wuwuh Utami Ningtyas, M.Kes

NIP 196006041987122001