



PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM

JL. R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji 29438 Telp. (0778) 364446 Faksimile (0778) 361363



KARS

Kode Pos : 294424

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

NOMOR : KPTS.024/RSUD-EF/I/2020

TENTANG

PEMBERLAKUAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
KUESIONER KEPERAWATAN DI RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

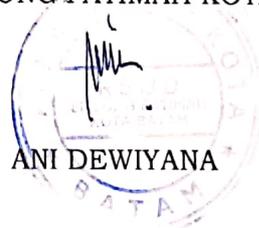
- Menimbang :
- a. bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang hendak dicapai organisasi, sebagai wujud menjaga kualitas pelayanan sehingga dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan;
 - b. bahwa untuk mendukung evaluasi mutu pelayanan kepada pasien dan keluarga dalam bidang keperawatan, maka perlu disusun kuesioner keperawatan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan dengan Surat Keputusan Pemberlakuan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dan Kuesioner Keperawatan oleh Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3495);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan lembaran negara Nomor 4431);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomo 5357);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Keperawatan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;
8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daeah Kota Batam Nomor 92).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Memberlakukan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dan Kuesioner Keperawatan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini;
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan;
- KETIGA** : Apabila adanya perubahan dan perbaikan, maka akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 31 Januari 2020
DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 (CUSTOMER SATISFACTIONS)**



**RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
 TAHUN 2020
 Jl. R. Soeprapto Blok D 1-9 Batu Aji Kota Batam
 Tlpn. (0778) 364446 Fax. (0778) 361363**

Pelanggan yang terhormat,

Kami turut berbahagia mendengar kesehatan anda membaik, kami pun senang dapat membantu anda. Komitmen kami adalah senantiasa menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Demi meningkatkan mutu pelayanan, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memberikan masukan dan saran atas pelayanan yang telah diterima. Atas pekenan Bapak/Ibu/Sdr/i, kami sampaikan terima kasih.

I. DATA RESPONDEN (Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban Responden)		Diisi Oleh Petugas
No. Responden	
Jenis Layanan yang Diterima (Mis : Poli umum, Rawat Inap,dll)	
Umur Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SMP 3. SMA 4. D1, D2, D3 5. S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswata 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	
Hari / Tanggal	Jam

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d)
 - e) Sangat sesuai

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/taif dalam pelayanan :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

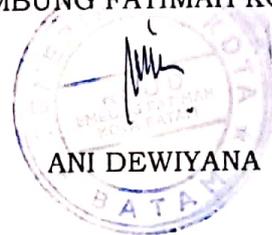
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang diberikan :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana :
- a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan :
- a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 31 Januari 2020
DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM



**KUESIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN
 DI RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**

Petunjuk Pengisian Beri Tanda V pada kotak

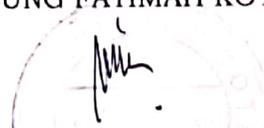
- KET : SS (Sangat Setuju) = 4
 S (Setuju) = 3
 TS (Tidak Setuju) = 2
 STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

1	Ruangan	:	
2	Usia	:tahun
3	Jenis Kelamin	:	Laki – Laki Perempuan
4	Pendidikan Terakhir	:	SD S1
			SMP S2
			SMA Lain – lain
5	Tanggal Masuk RS	: Tanggal ambil Data :
6	Asuransi	:	BPJS Asuransi Lain Mandiri

NO	Indikator Kepuasan Pasien	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Kelengkapan dan Ketepatan informasi					
1	Ketika masuk RS Saya dan keluarga diorientasikan ruangan dan fasilitas lainnya				
2	Saya dan keluarga dijelaskan perawat tentang Hak dan Kewajiban saya sebagai pasien di RS				
3	Saya dan keluarga dijelaskan perawat tentang peraturan RS seperti waktu berkunjung,peraturan penjaga pasien,barang milik pasien yang tidak boleh dibawa ke RS dll				
4	Saya dan keluarga mendapat informasi tentang makanan yang boleh saya makan,waktu pulang dan rencana pulang				
5	Saya dan keluarga mendapat informasi tentang larangan di RS seperti memotret, memindahkan peralatan spt bantal dll				
6	Saya dan keluarga mendapatkan informasi tentang penyakit saya dan rencana pengobatan				
7	Saya dan keluarga sudah diinformasikan tentang tarif dengan jelas oleh petugas pendaftaran				
Penurunan Kecemasan					
8	Saya dapat tidur nyenyak \geq 6 jam per hari				
9	Saya merasa tenang selama dirawat				
10	Saya mampu beraktivitas sesuai dengan kondisi saat ini				
11	Saya mampu mengungkapkan perasaan saya kepada perawat dengan baik				

NO	Indikator Kepuasan Pasien	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Perawat Trampil dan profesional					
12	Perawat trampil dalam melakukan tindakan				
13	Perawat cepat tanggap dalam mengambil keputusan				
14	Perawat bertanggung jawab dalam setiap melakukan tindakan				
15	Perawat memberikan penjelasan setiap melakukan tindakan				
16	Perawat segera datang setiap saya membutuhkan				
Pasien Merasa Nyaman					
17	Kebutuhan kebersihan diri saya selalu terpenuhi				
18	Perawat memfasilitasi kebersihan diri saya				
19	Saya mampu mengatasi rasa nyeri				
20	Saya menggunakan cara relaksasi untuk mengurangi rasa nyeri				
Terhindar Dari Bahaya					
21	Perawat memberi penjelasan untuk merubah posisi tidur saya setiap 2 jam (untuk pasien tirah baring)				
22	Perawat selalu menanyakan identitas dan keadaan saya setiap memberikan obat				
23	Perawat memasang penyangga pada tempat tidur saya				
Perawat Ramah dan Empati					
24	Perawat ruangan berpenampilan rapi				
25	Perawat segera datang setiap saya membutuhkan pelayanan keperawatan				
26	Perawat dapat meluangkan waktu menjawab pertanyaan saya				
27	Perawat mendengar keluhan saya				
28	Perawat bersikap sopan pada saya				
29	Perawat menghargai keputusan saya				

Ditetapkan di Batam
 Pada tanggal : 31 Januari 2020
 DIREKTUR
 RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM


 ANI DEWIYANA