UNIVERSITAS RIAU | Rumah Sakit Pendidikan

BLU BADAN LAYANAN UMUM | DIKTISAINTEK BERDAMPAK

SUMMARY REPORT

SURVEY KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS RIAU

PERIODE JANUARI – MARET 2025



UNIVERSITAS RIAU | Rumah Sakit Pendidikan

BLU BADAN LAYANAN UMUM | DIKTISAINTEK BERDAMPAK

JENIS-JENIS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS RIAU

IGD 24 JAM
POLIKLINIK DOKTER SPESIALIS
POLIKLINIK UMUM
POLIKLINIK GIGI
MEDICAL CHECK UP
PELAYANAN PENUNJANG :

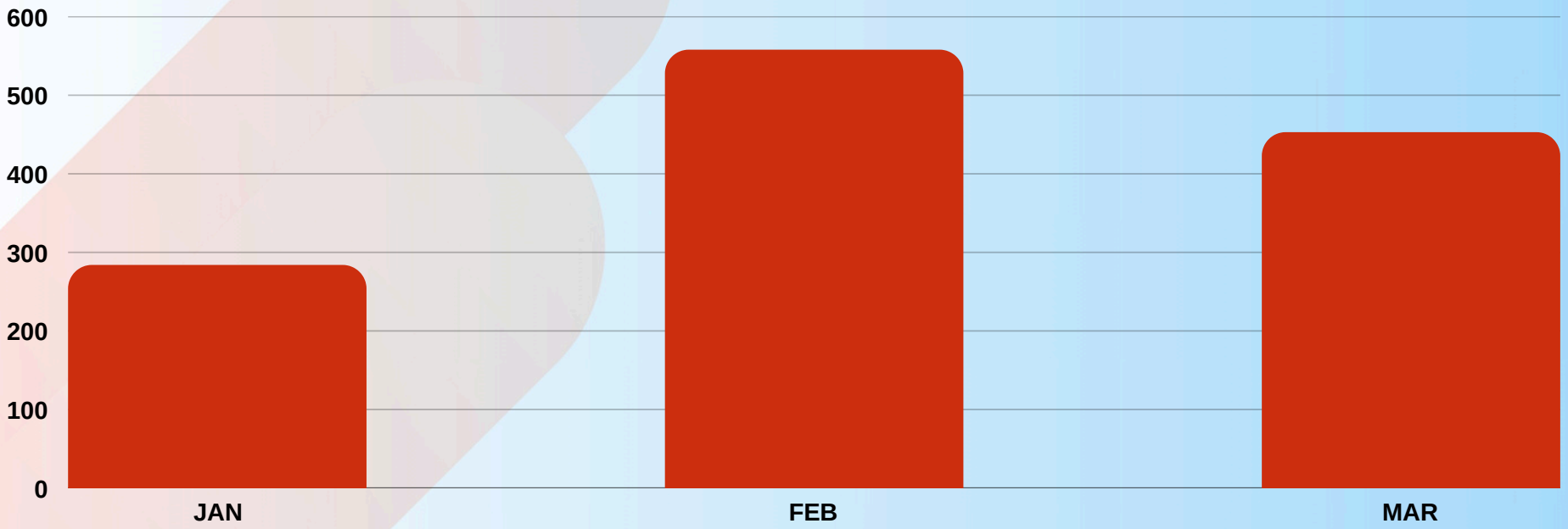
- FARMASI
  -LABORATORIUM
- RADIOLOGI
- AMBULANCE 24 JAM





JUMLAH KUNJUNGAN PELAYANAN

JANUARI : 284 Kunjungan
FEBRUARI : 558 Kunjungan
MARET : 453 Kunjungan



UNIVERSITAS RIAU | Rumah Sakit Pendidikan

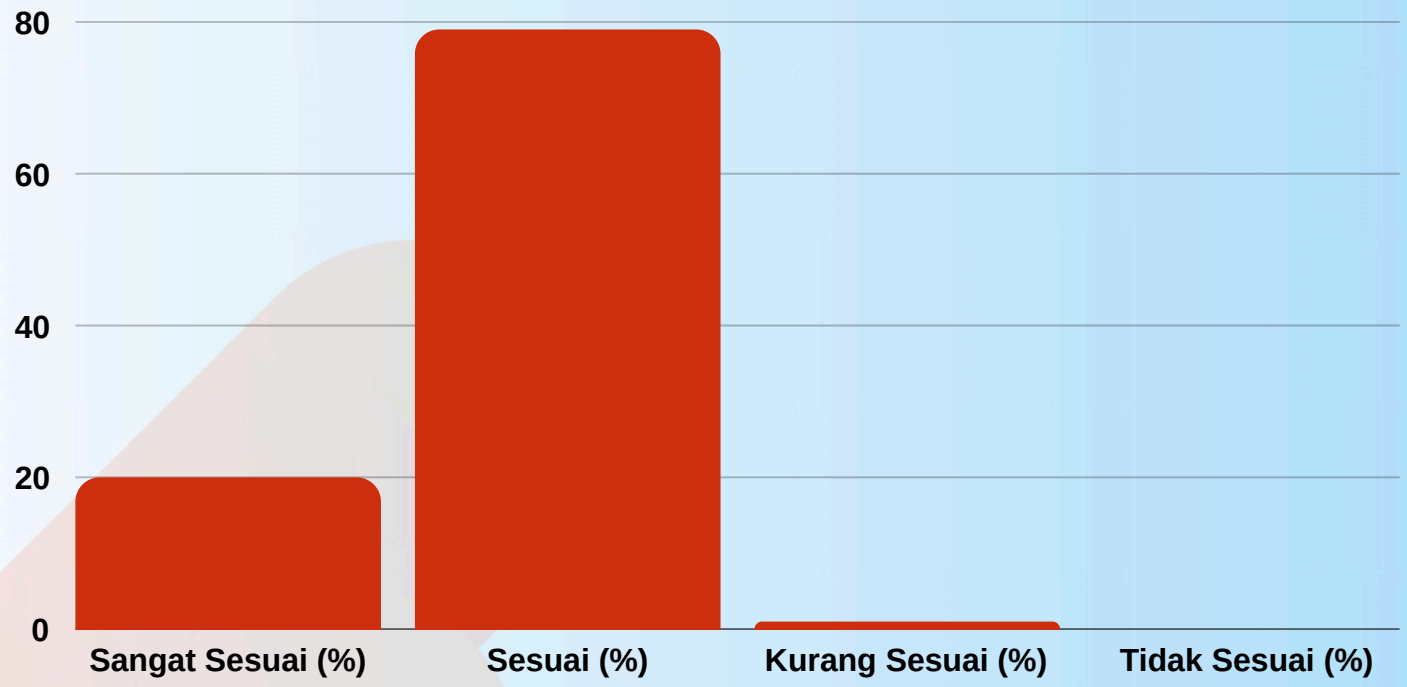
BLU | DIKTISAINTEK BERDAMPAK

SURVEY KEPUASAAN PASIEN

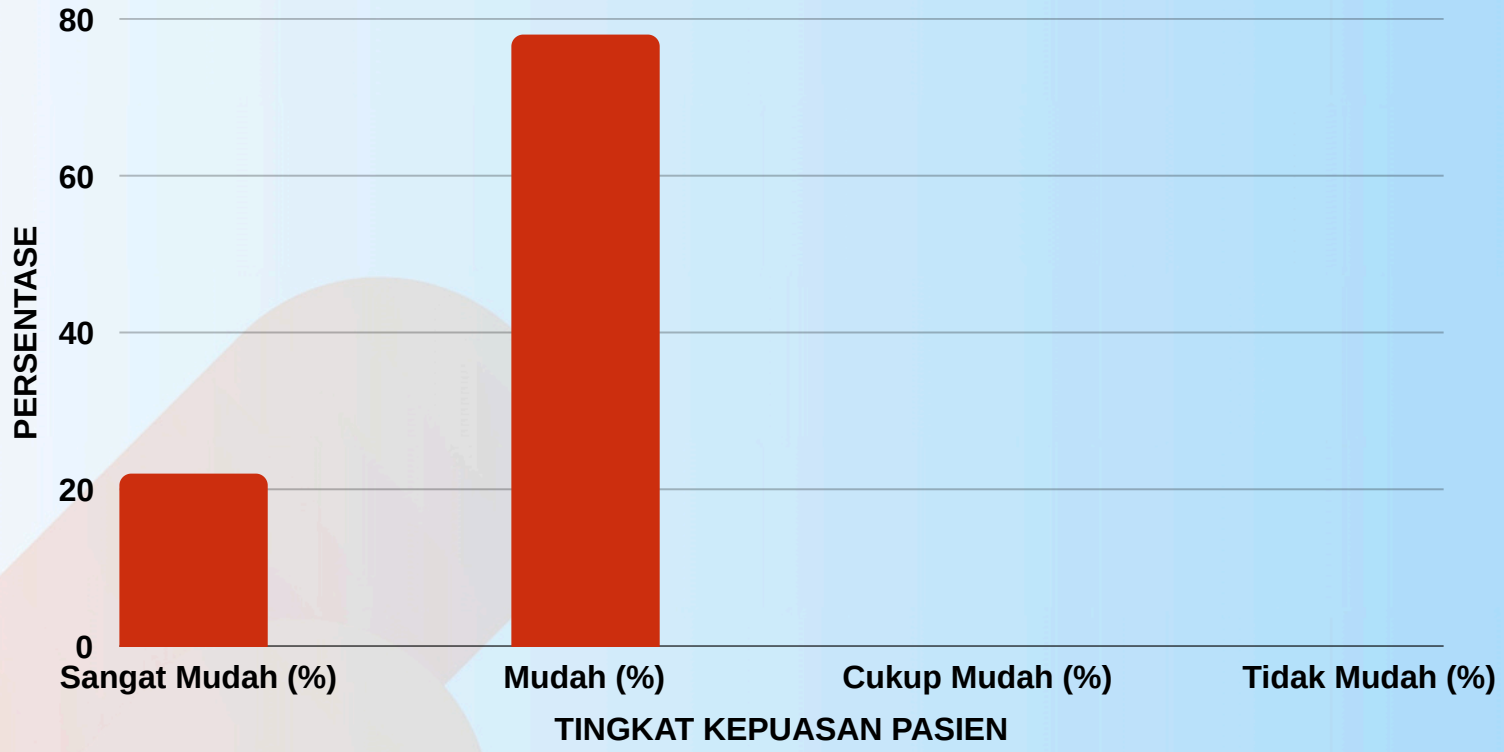


Survey diambil secara langsung dengan pengisian melalui google form dengan sembilan pertanyaan

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan pelayanan Dengan Jenis Pelayanan
2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Rumah Sakit Universitas Riau
3. Bagaimana Pendapat Saudara Mengenai Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayana
4. Bagaimana Penda[at Saudara Tentang Kesesuaian Pelayanan Anatar Yang Tercantum Dalam Standar Pelayana Dengan Hasil Yang Diberikan
5. Bagaimana Pendapar Saudara Tentang Konpetensi/Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
6. Bagaimana Pendapat Saudara Terhadap Perilaku Terkait Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana
8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penangana Pengaduan Layanan
9. Apakah Saudara Akan Merekomendasikan RS Universitas Riau Kepada Teman Atau Keluarga



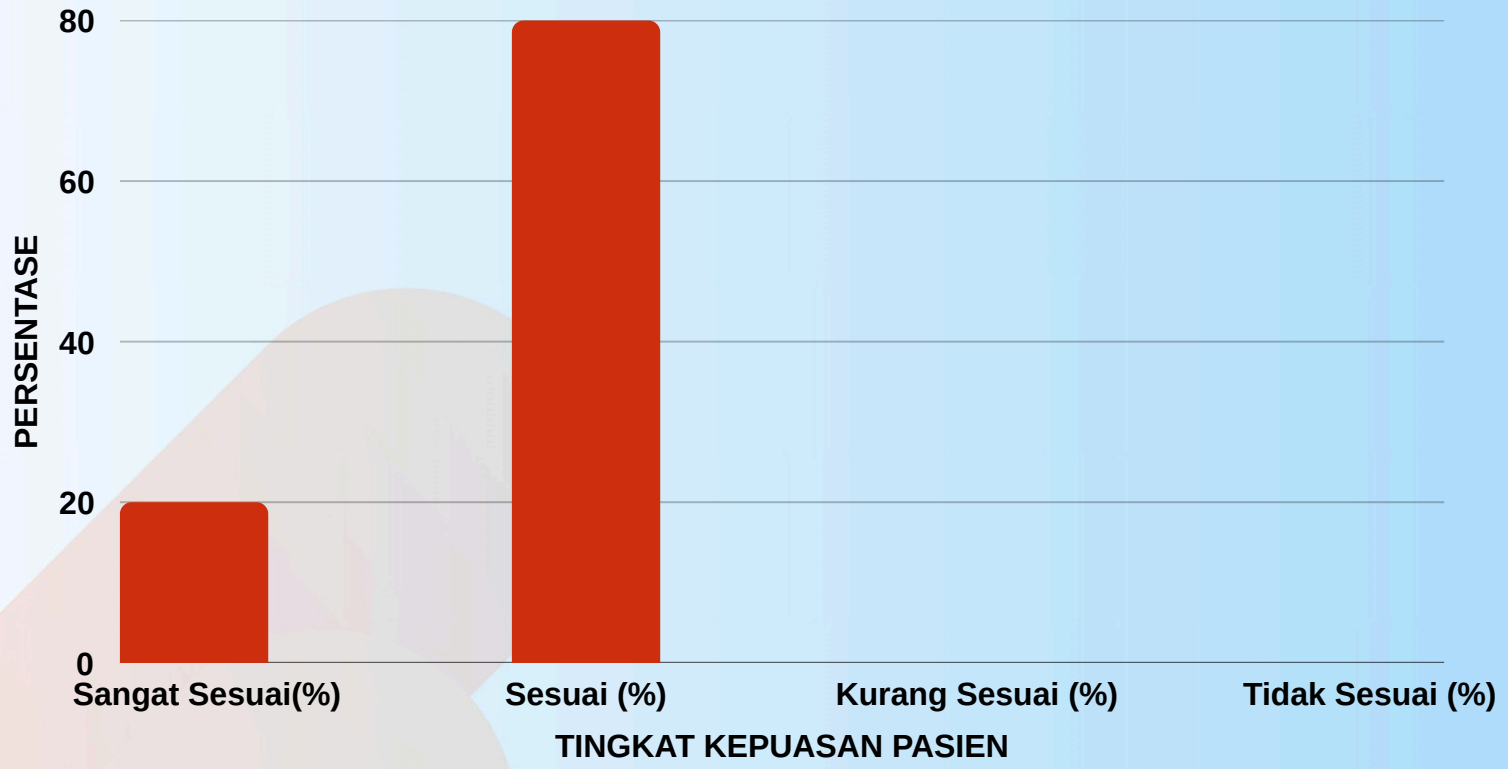
Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya dalam kategori **Baik (sesuai)** sebesar 79% dari seluruh pasien yang disurvey.



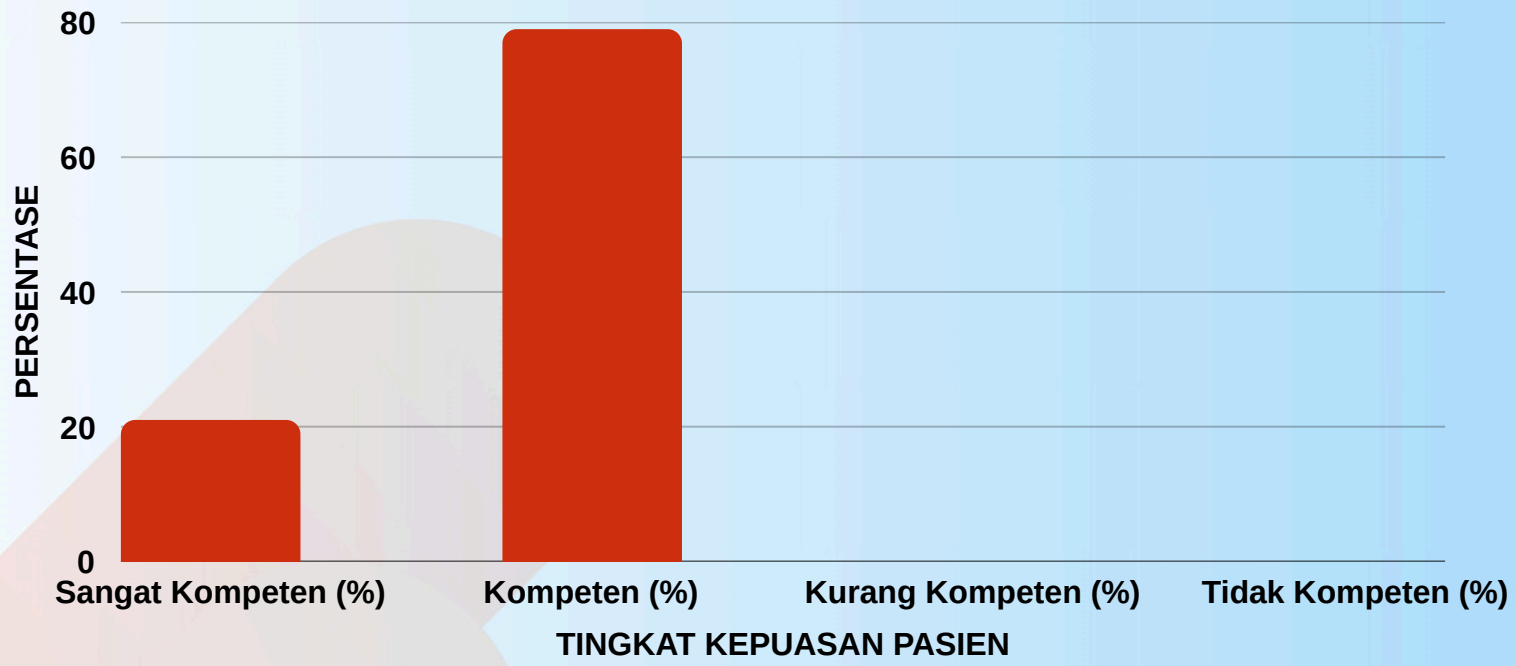
Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal kemudahan prosdur pelayanan dalam kategori **mudah** sebesar 78% dari seluruh pasien yang disurvey.



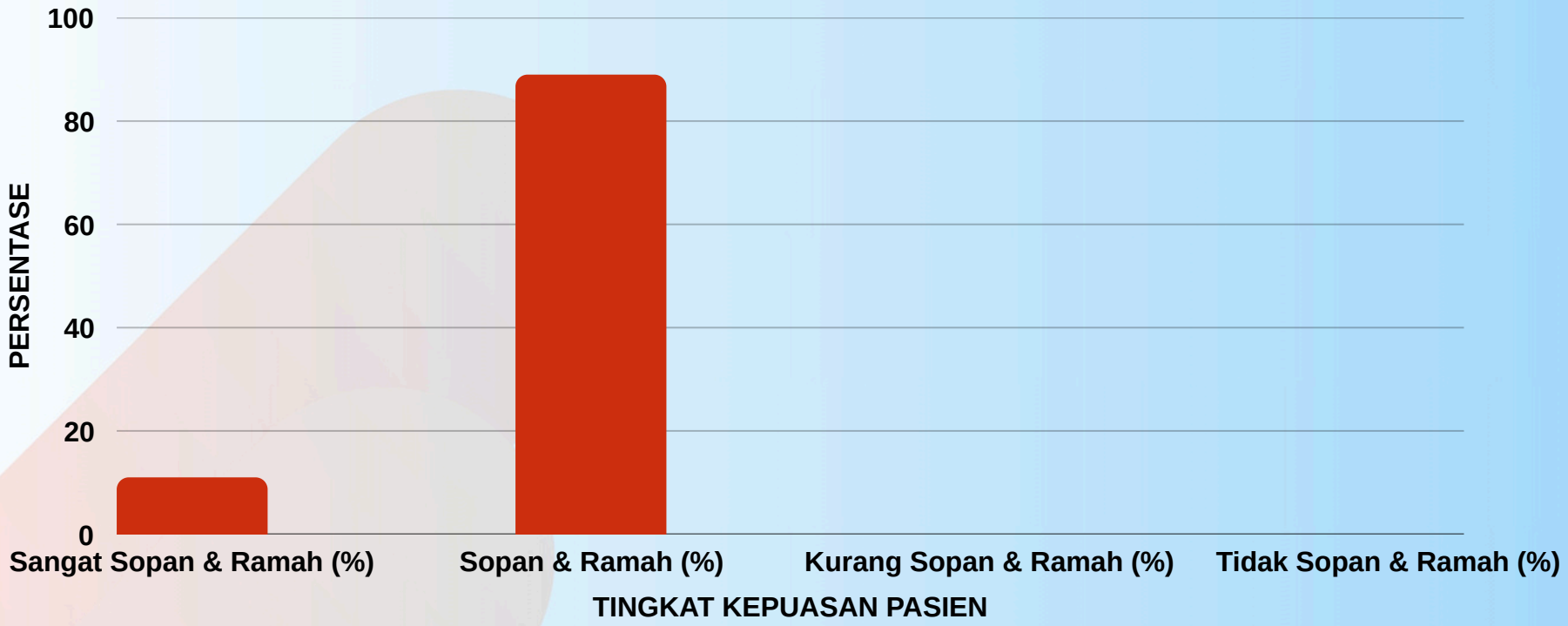
Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dalam kategori Cepat sebesar 76% dari seluruh pasien yang disurvey.



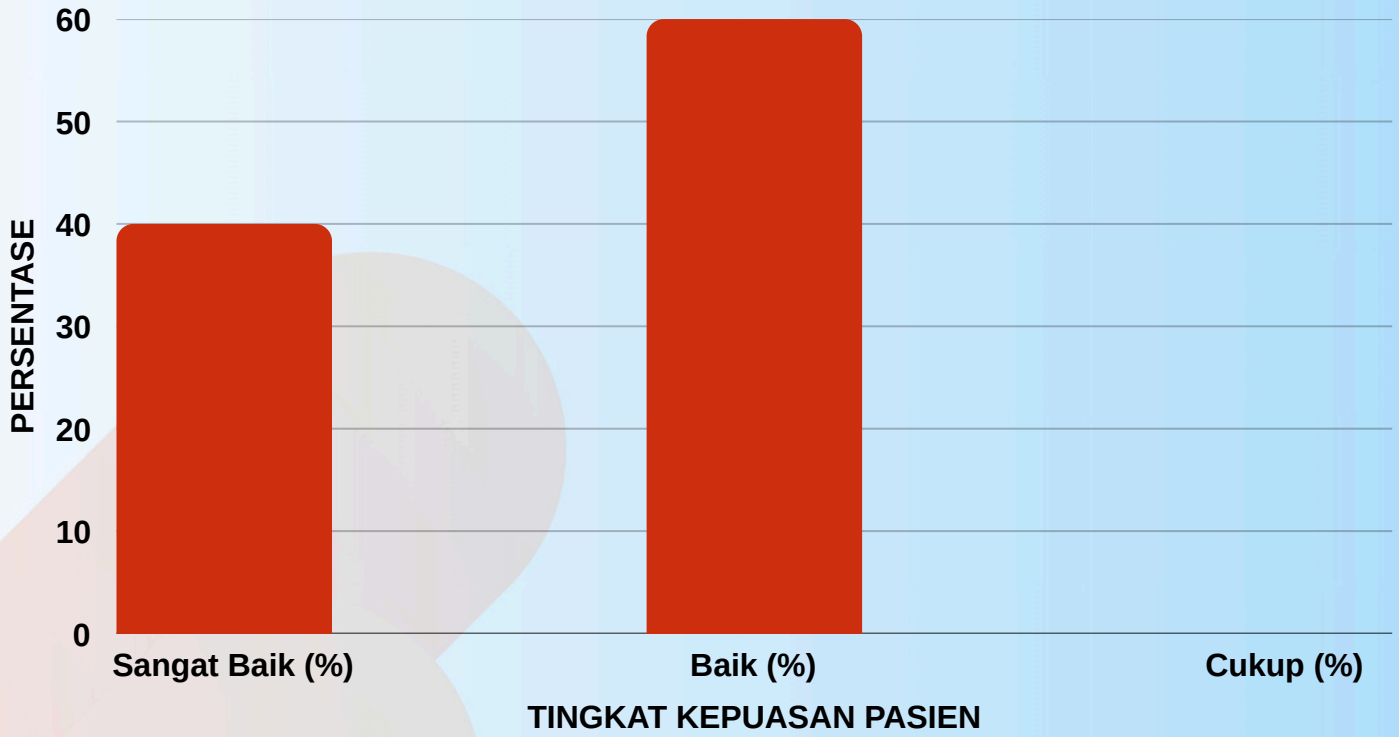
Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam kategori **sesuai s**ebesar 80% dari seluruh pasien yang disurvey.



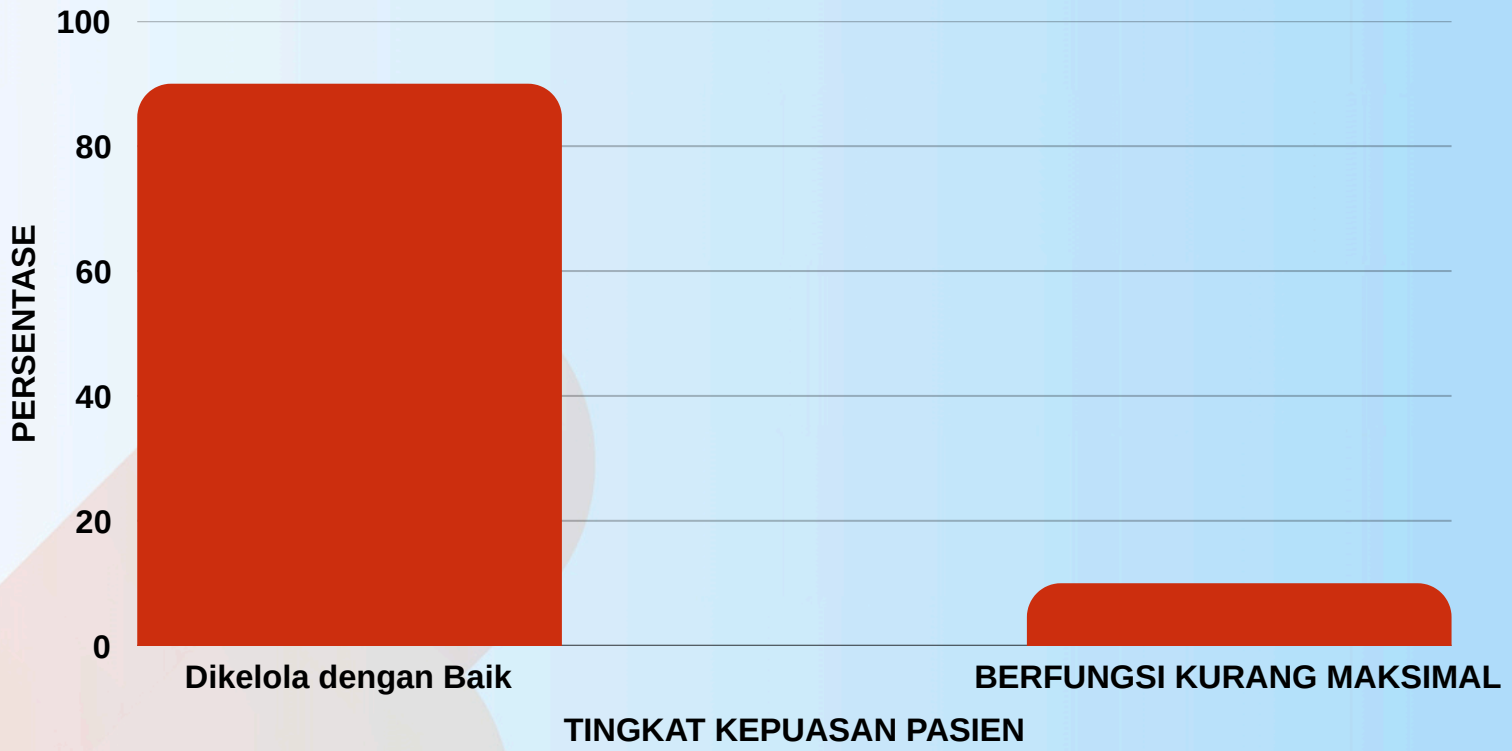
Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kategori **kompeten** sebesar 79% dari seluruh pasien yang disurvey.



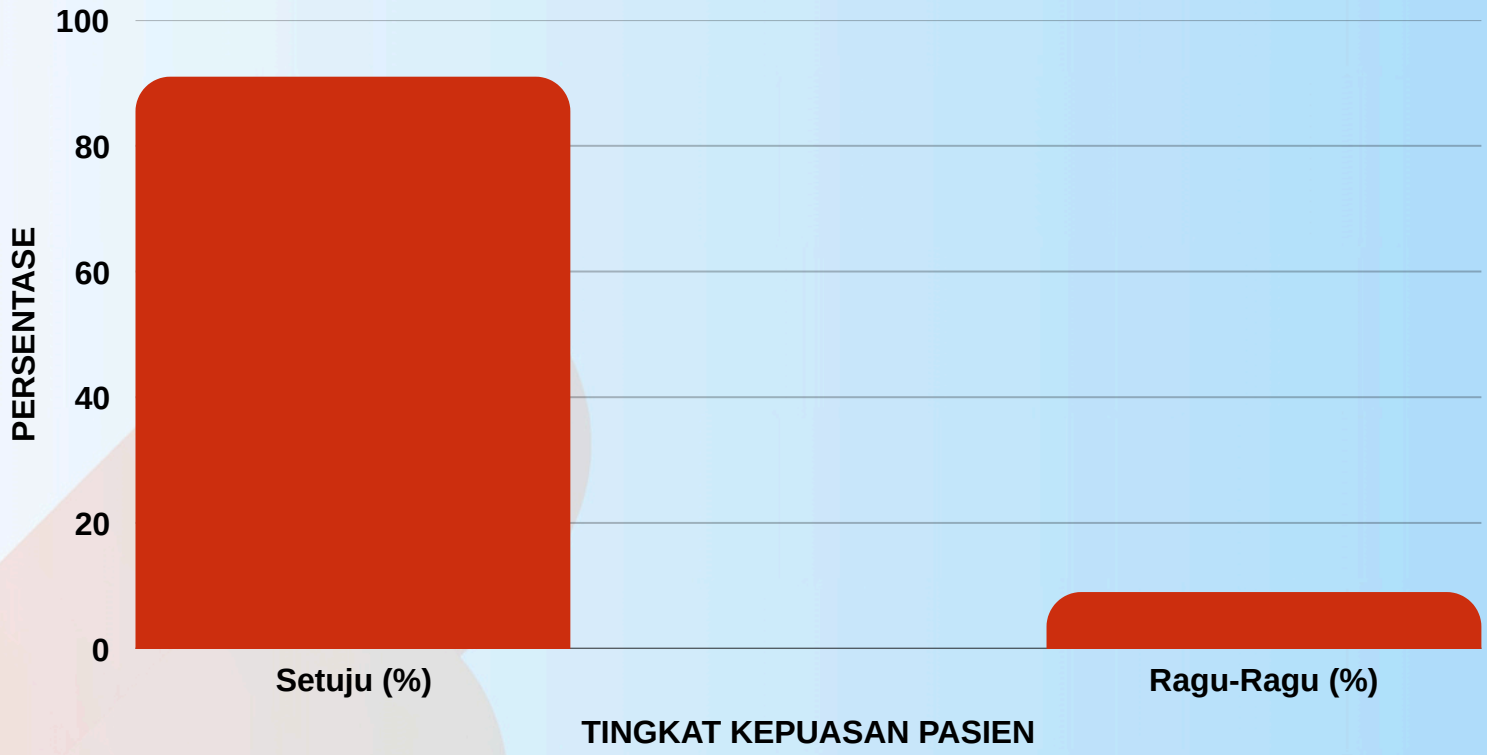
Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kategori sopan & ramah sebesar 89% dari seluruh pasien yang disurvey.



Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal kualitas sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan pasien dalam kategori **Sangat Baik** sebesar 40% dan Baik sebesar 60%. Adanya peningkatan pelayanan dalam kualitas sarana dan prasarana.



Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Riau dalam hal pelayanan terhadap penanganan pengaduan layanan dalam kategori **dikelola dengan baik** sebesar 90% dari seluruh pasien yang disurvey.



Dapat disimpulkan bahwa pasien yang dilayani di Rumah Sakit Universitas Riau merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan persentase yang menyatakan sikap setuju untuk merekomendasikan RS UNRI kepada teman/keluarga sebesar 91%.

UNRI UNIVERSITAS RIAU | Rumah Sakit Pendidikan

BLU BADAN LAYANAN UMUM | DIKTISAINTEK BERDAMPAK

Menerima Pasien :

BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BPJS Ketenagakerjaan

taspen

JASA RAHARJA

Serta Pasien Umum

UNIVERSITAS RIAU | Rumah Sakit Pendidikan

BLU BADAN LAYANAN UMUM

DIKTISAINTEK BERDAMPAK



LAYANAN IGD

0853 - 6395 - 0637

Customer Service

0851 - 0560 - 3000

Kampus Bina Widya, Jl. HR. Soebrantas Panam No.KM. 12.5, Simpang Baru, Panam, Kota Pekanbaru, Riau 28293

rs.universitasriau | rsp.unri.ac.id | 0851-0560-3000