

perihal penyakit yang dideritanya kepada pasien, terhadap waktu tunggu pelayanan sebanyak 90 % pasien menyatakan waktu tunggu pasien untuk dilayani lama, terhadap kebersihan sarana dan lingkungan 80 % pasien menyatakan sarana dan lingkungan rawat inap kurang bersih, terhadap minat kunjungan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 75 % pasien menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan dan kesediaan minat ulang pelanggan yang dilakukan pengelola RSUD Dr. M. Ashari Pematang diketahui bahwa :

a. Survey

Dari data kualitatif ditemukan beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, yang meliputi : pelayanan pendaftaran yang kurang cepat, waktu tunggu awal pasien masuk melalui poliklinik relatif lama, kebersihan ruang rawat inap yang kurang, dokter pada waktu visite dalam memberi penjelasan kurang jelas dan terlalu cepat dan pelayanan perawat rawat inap yang kurang ramah. Sedangkan yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 15 responden (75 %).

b. Kotak Saran

Berdasarkan kotak saran dalam tahun 2009 – 2010 diterima sebanyak 15 surat pengaduan dan keluhan yang berisi : pelayanan awal yang lambat bagi pasien rawat inap yang masuk melalui UGD , kebersihan

toilet rawat inap yang kurang, waktu tunggu apotik dirumah sakit lama,
dan pelayanan kebidanan yang kurang ramah ke pasien.