

| No | Pertanyaan Mutu Rawat Inap | TS | S |
|----|--|-----|-----|
| 5 | Dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien | 52% | 48% |
| 6 | Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan | 80% | 20% |
| 7 | Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai | 64% | 36% |
| 8 | Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (dokter, perawat, karyawan) | 52% | 48% |
| 9 | Pelayanan yang sopan dan ramah | 52% | 48% |
| 10 | Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan | 28% | 72% |

TS = Tidak Setuju, S= Setuju

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa jadwal pelayanan terutama jadwal visite dokter yang tidak tepat waktu sebanyak 80%, untuk kebersihan dan kenyamanan ruangan sebanyak 80% pasien menyatakan ruang perawatan kurang bersih dan nyaman, terhadap kebersihan dan kerapian petugas sebanyak 52% menyatakan kurang rapi dan bersih.

Hal ini di dukung dengan hasil survei, observasi dan data dari bagian pelayanan rumah sakit berupa angka survei kepuasan yang dilakukan pada akhir tahun 2009 masih berada di kisaran 65% yang menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit.

Dalam menghadapi hal-hal tersebut di atas pihak RSUD Kota Bau-Bau sendiri telah berusaha meningkatkan pelayanan dengan cara:

- a. Pembinaan/pelatihan tenaga kesehatan berkaitan dengan bidang tugas.

- b. Pelaksanaan pengawasan oleh bidang terkait dalam hal ini bidang pelayanan/perawatan secara kontinyu dan terukur melalui indikator kinerja yang telah ditetapkan
- c. Pelaksanaan evaluasi mingguan terhadap bentuk-bentuk layanan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan pelayanan.

Pelaksanaan penyebarluasan infor