

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PESAKIT DALAM DAN PESAKIT LUAR HOSPITAL SEGAMAT  
SETENGAH TAHUN KEDUA 2016**

**TAJUK :**

**TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI  
PERKHIDMATAN RAWATAN PESAKIT LUAR  
DAN PESAKIT DALAM**

Kajian di jalankan mengikut jabatan-jabatan dan unit yang terdapat di Hospital Segamat  
Jabatan Perubatan ,Jabatan Pembedahan,Jabatan Orthopedik,  
Jabatan Obstertik Dan Gynaekologi,Jabatan Kecemasan Dan Taruma,Jabatan Farmasi,  
Jabatan Pengimejan Dan Diagnostik ,Klinik ENT,Klinik Mata ,Unit Fisioterapi Dan Unit Pemulihan Cara Kerja.

**TEMPOH KAJIAN:**

2 MINGGU DALAM BULAN DIS 2016

**OBJEKTIF:**

UNTUK MENGUKUR TAHAP KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN  
YANG TELAH ANGGOTA HOSPITAL SEGAMAT  
BERIKAN

**METODOLOGI:**

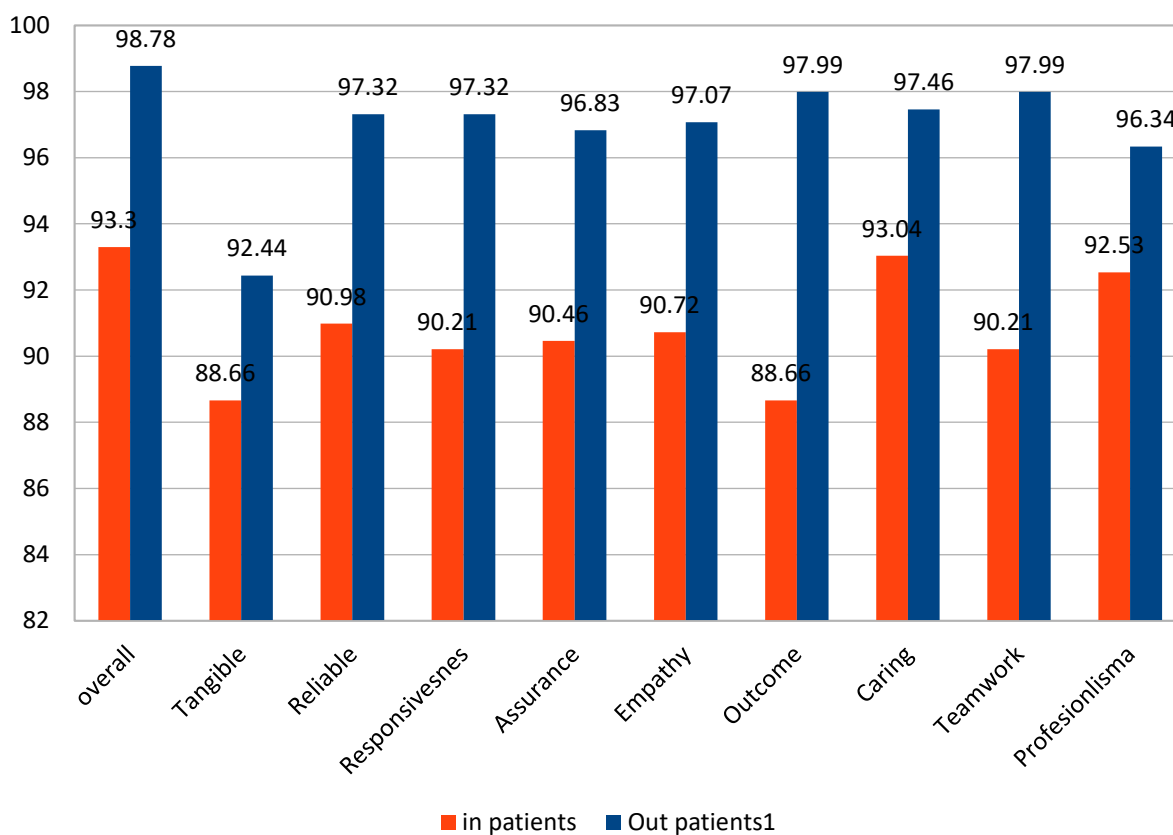
Mulai Januari 2015 Kajian Kepuasan Pelanggan dibuat secara online dimana pesakit sepatutnya diberikan soalan dengan menggunakan gadjet seperti talipon bimbit, ipad, atau laptop untuk menjawab soalan kajian, oleh kerana pihak Hospital Segamat masih belum berupaya untuk menyediakan kemudahan tersebut ,maka Unit Kualiti terpaksa mengedarkan borang kajian kepada responden dan kajian dijalankan selama dua minggu dalam bulan Disember 2016 .Setelah kesemua borang dikembalikan barulah ianya di *key in* secara online oleh staff unit kualiti.

## KEPUTUSAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN : DISEMBER 2016

	Pesakit dalam	Pesakit Luar
Overall satisfaction	95.10%	96.59%
Multiple experience	91.24%	94.88%

Patients Expectation	Pesakit Dalam	Pesakit Luar
Overall	93.30%	98.78%
Tangible	88.66%	92.44%
Reliable	90.98%	97.32%
Responsivness	90.21%	97.32%
Assurence	90.46%	96.83%
Empathy	90.72%	97.07%
Outcome	88.66%	96.59%
Caring	93.04%	98.54%
Teamwork	90.21%	97.32%
Profesionalisme	92.53%	96.34%

### Patients Expectation



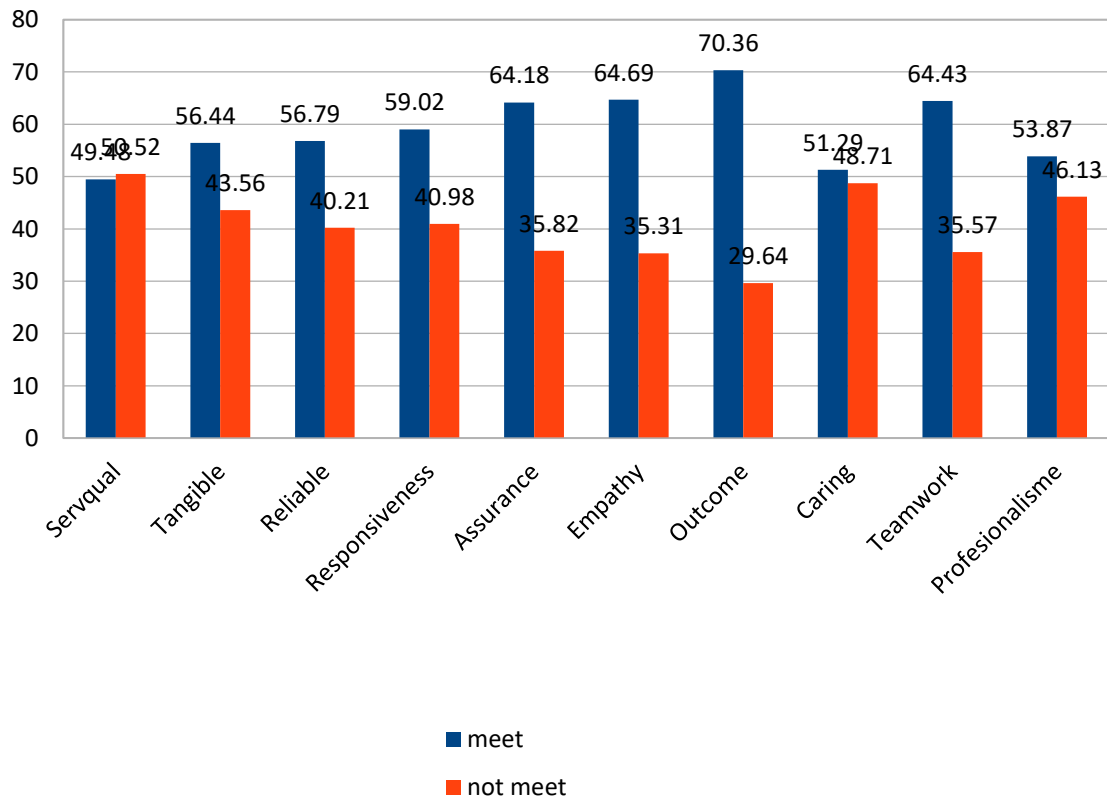
## Meet Expectation (Servqual Dimension )

### In Patients

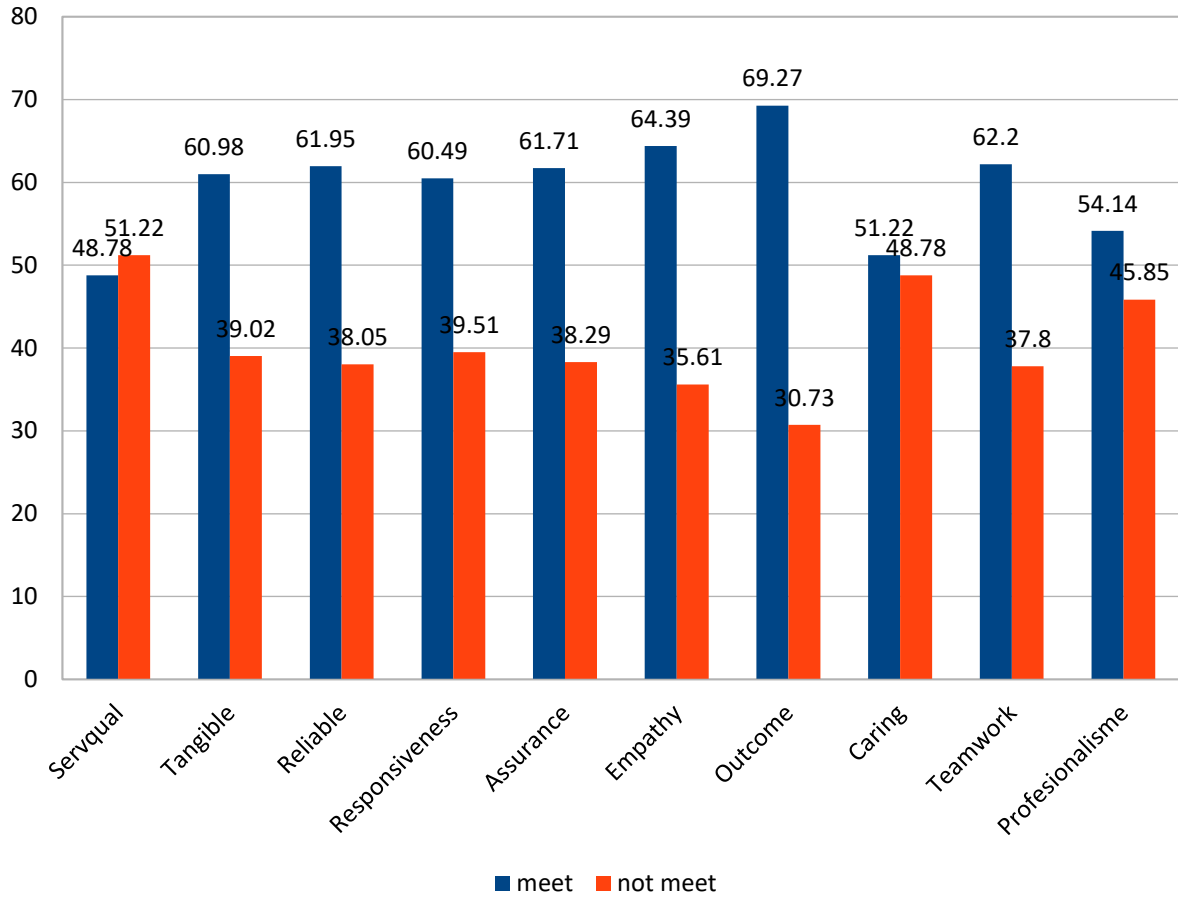
### Out Patients

	Meet	Not meet	Meet	Not meet
Servqual	49.48%	50.52%	48.78%	51.22%
Tangible	56.44%	43.56%	60.98%	39.02%
Reliable	56.79%	40.21%	61.95%	38.05%
Responsiveness	59.02%	40.98%	60.49%	39.51%
Assurance	64.18%	35.82%	61.71%	38.29%
Empathy	64.69%	35.31%	64.39%	35.61%
Outcome	70.36%	29.64%	69.27%	30.73%
Caring	51.29%	48.71%	51.22%	48.78%
Teamwork	64.43%	35.57%	62.20%	37.80%
Profesionalisme	53.87%	46.13%	54.15%	45.85%

### In Patients

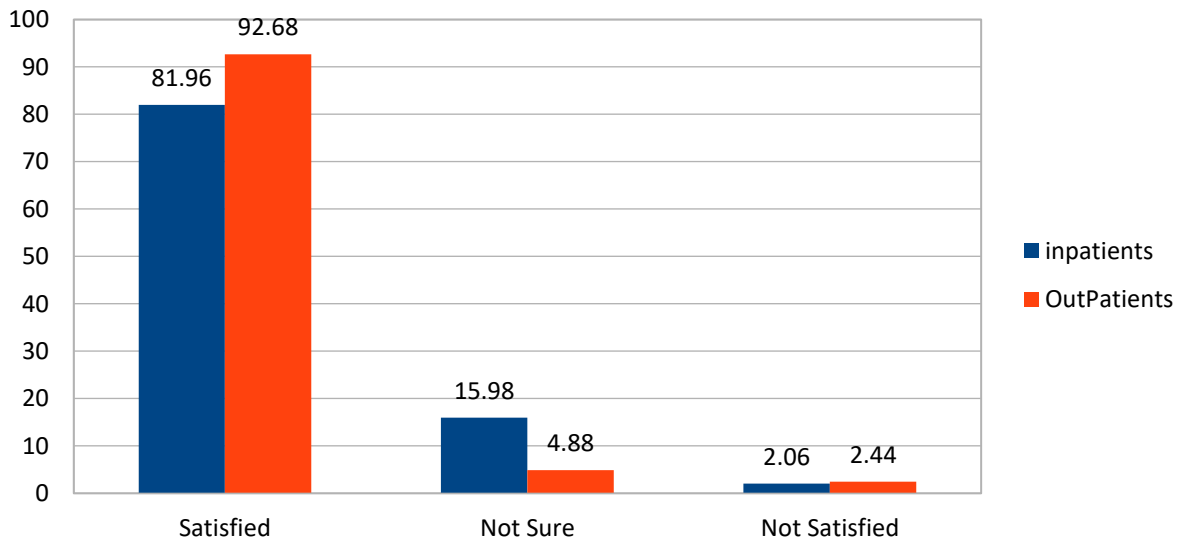


### Out Patients

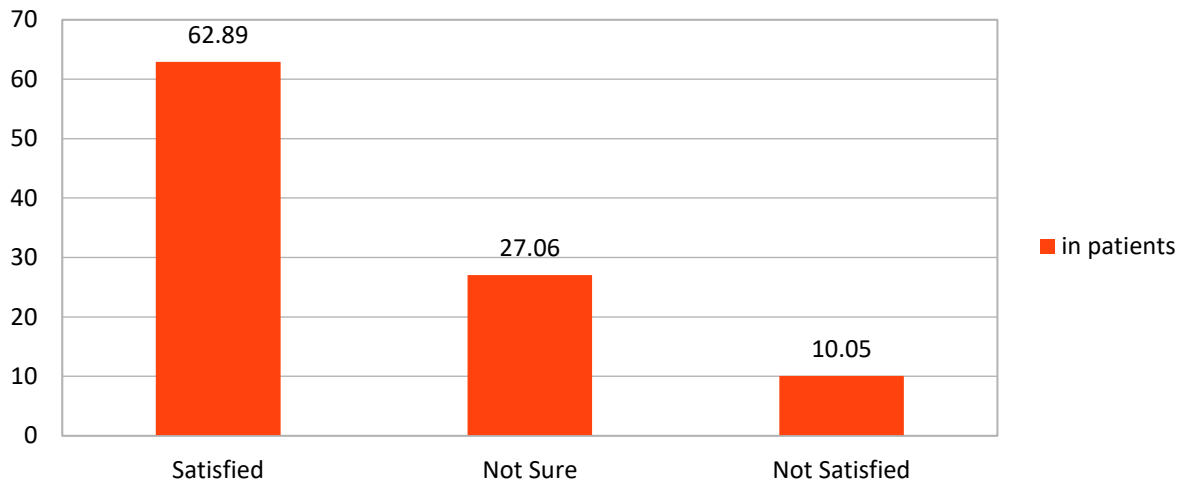


### Custom Report Information, Meal,Cleanliness and Comfortable

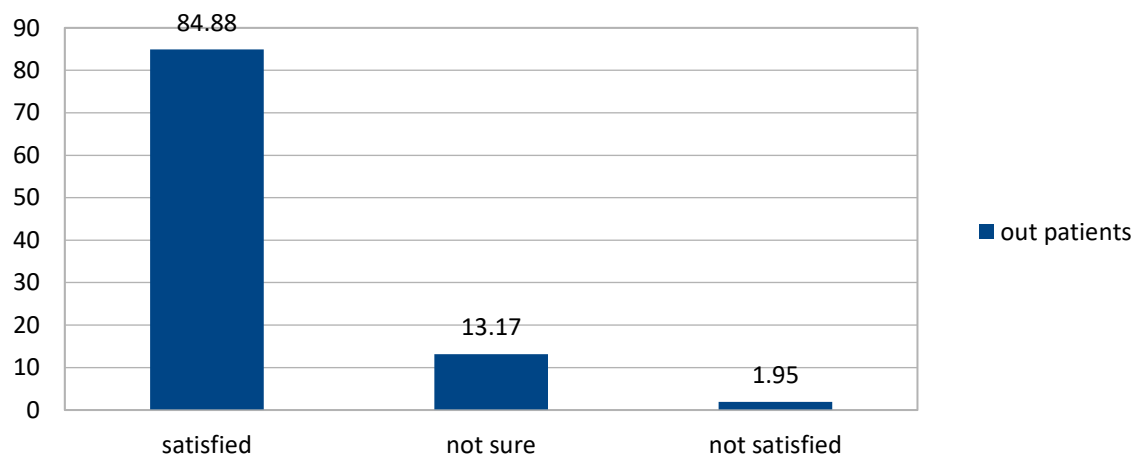
	In Patients	Out Patients
Clear Information		
Satisfied	81.96%	92.68%
Not Sure	15.98%	4.88%
Not satisfied	2.06%	2.44%



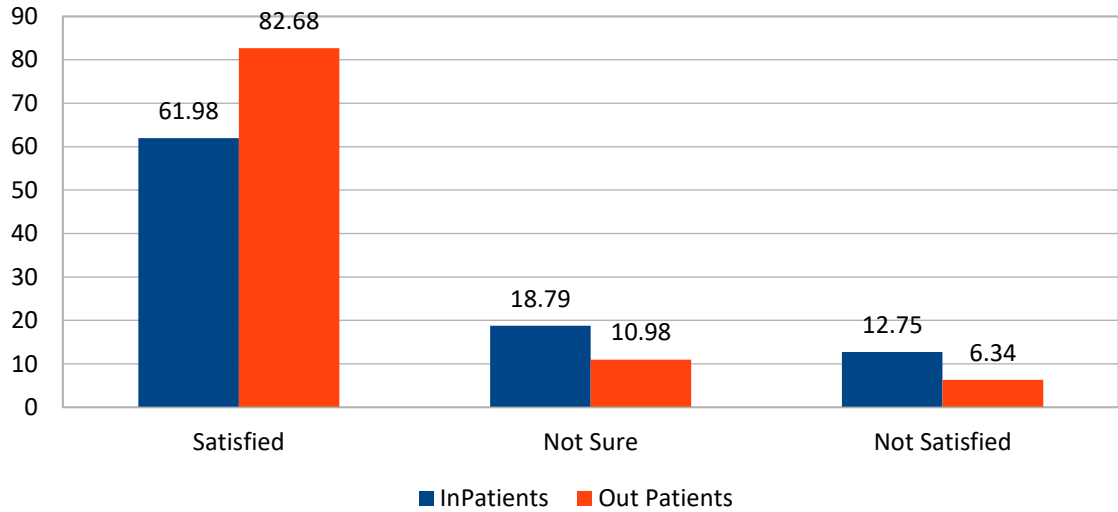
Satisfactorily Meal	In Patients
Satisfied	62.89%
Not Sure	27.06%
Not satisfied	10.05%



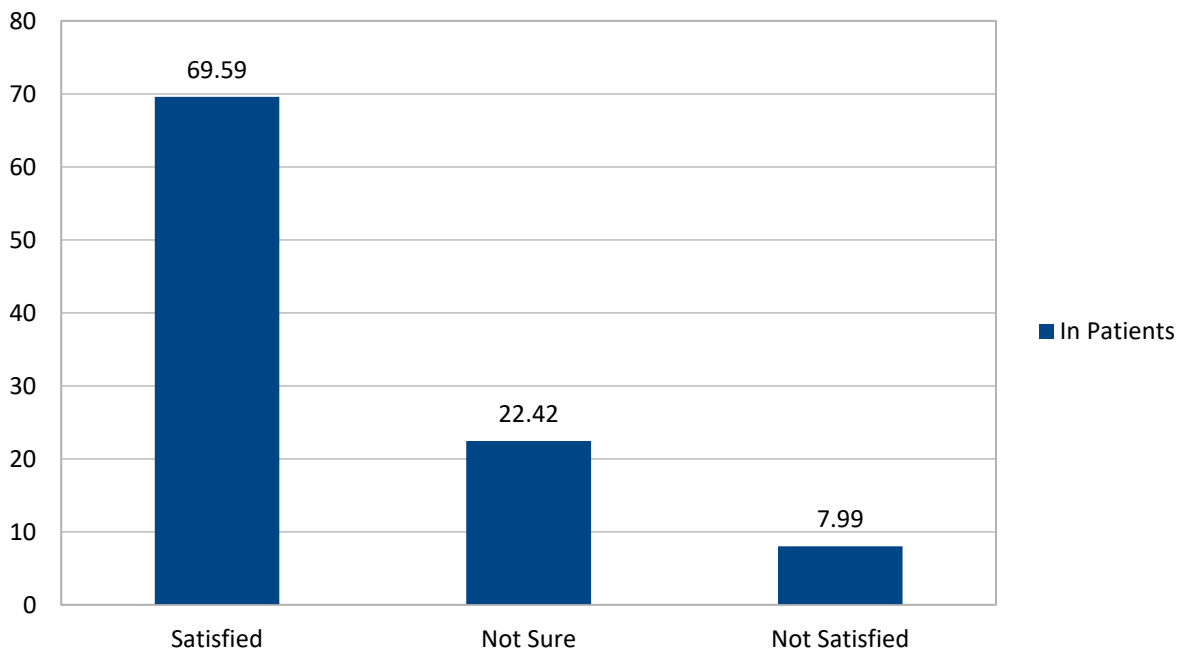
As client charter	Out Patients
Satisfied	84.88%
Not Sure	13.17%
Not satisfied	1.95%



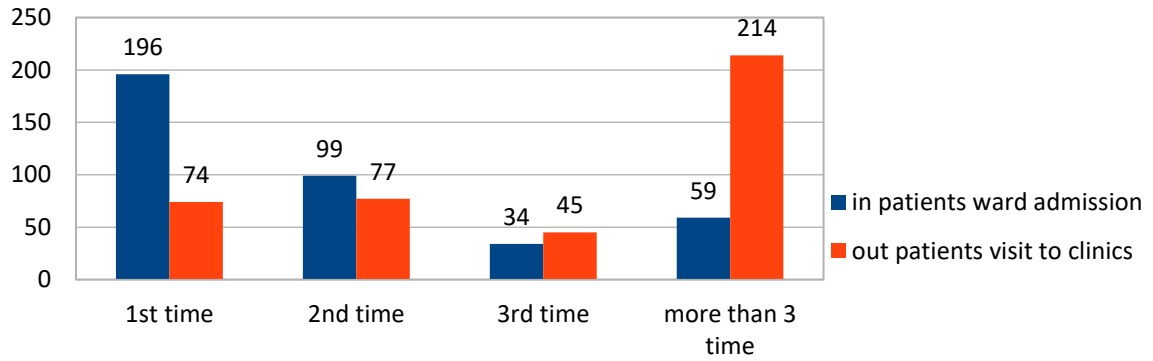
Clean Toilet	In patients	Out Patients
Satisfied	64.43%	82.68%
Not Sure	26.29%	10.98%
Not satisfied	9.28%	6.34%



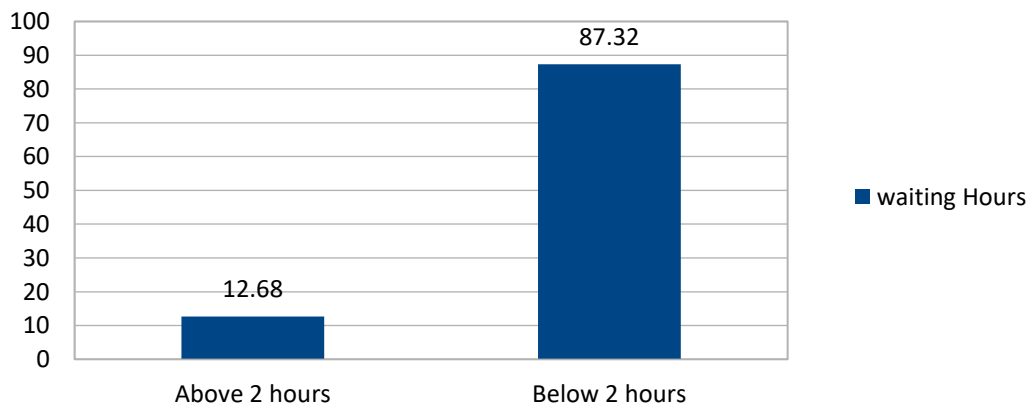
Comfortable stay	In patients
Satisfied	69.59%
Not Sure	22.42%
Not satisfied	7.99%



	<b>In patients ward admission</b>	<b>Out Patients visit to clinics</b>
1 <sup>st</sup> time	196	74
2 <sup>nd</sup> time	99	77
3 <sup>rd</sup> time	34	45
More than 3 time	59	214



<b>Waiting Hours(out patients Acceptable Waiting Hours 2016)</b>	<b>Out Patients</b>
Above 2 hours	12.68%
Below 2 hours	87.32%



Masalah yang dihadapi oleh pesakit semasa tinggal di Hospital Segamat

Wad	Tiada masalah	Gembira dan layanan baik	Katil kurang selesa	Nyamuk banyak	Keadaan wad panas	Peralatan tidak canggih dan tidak mencukupi	Pelawat bising	Wad penuh katil tidak mencukupi
Perubatan	29	1	4	0	3	2	0	5
Pembedahan	39	2	0	1	4	0	1	0
Orthopedik	47	1	0	0	2	0	0	0
O&G	45	0	0	0	0	0	0	0

Masalah yang dihadapi di Klinik Pakar1,3,dan 4,Klinik ENT,Klinik Mata , JKT, Farmasi,Jab Xray, UCK dan Fisioterapi

Klinik/Jab/Unit	Tiada masalah	Tunggu lama	Doktor datang Lambat	Kurang staff	Pesakit ramai
Klinik Pakar 1 O&G	13	3	2	0	0
Klinik Pakar 3 Perubatan	12	1	5	0	2
Klinik Pakar 4 Pembedahan	18	1	1	0	0
Klinik Pakar 4 Orthopedik	13	6	0	1	0
Klinik ORL/ENT	9	2	1	4	2
JKT	26	0	0	0	0
Klinik Mata	11	1	0	0	2
Farmasi OPD	10	5	0	1	0
Jab Xray	15	0	0	0	0
UCK	14	0	0	0	0
Fisioterapi	11	7	0	0	0

Laporan disediakan oleh:  
 Haliza binti Shamsuddin  
 Jururawat KUP U32  
 Unit Kualiti  
 Hospital Segamat