

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

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

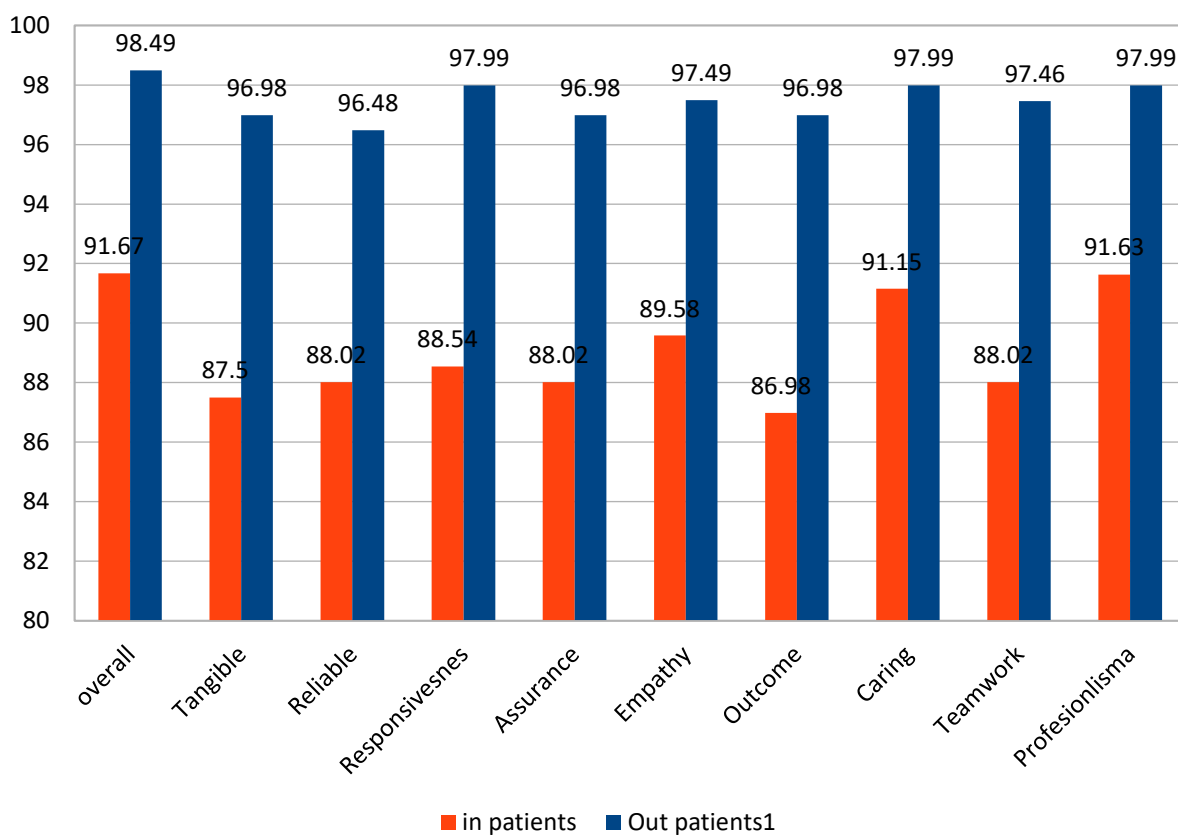
**METODOLOGI:**  
Mulai Januari 2015 Kajian Kepuasan Pelanggan dibuat secara online dimana pesakit sepatutnya diberikan soalan dengan menggunakan gadjet seperti talipon bimbit, ipad, atau laptop untuk menjawab soalan kajian, oleh kerana pihak Hospital Segamat masih belum berupaya untuk menyediakan kemudahan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

## KEPUTUSAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN : JUN 2016

	Pesakit dalam	Pesakit Luar
Overall satisfaction	96.88%	96.98%
Multiple experience	86.98%	95.98%

Patients Expectation	Pesakit Dalam	Pesakit Luar
Overall	91.67%	98.49%
Tangible	87.50%	96.98%
Reliable	88.02%	96.48%
Responsivness	88.54%	97.99%
Assurence	88.02%	96.98%
Empathy	89.58%	97.49%
Outcome	86.98%	96.98%
Caring	91.15%	97.99%
Teamwork	88.02%	97.46%
Profesionalisme	90.63%	97.99%

### Patients Expectation



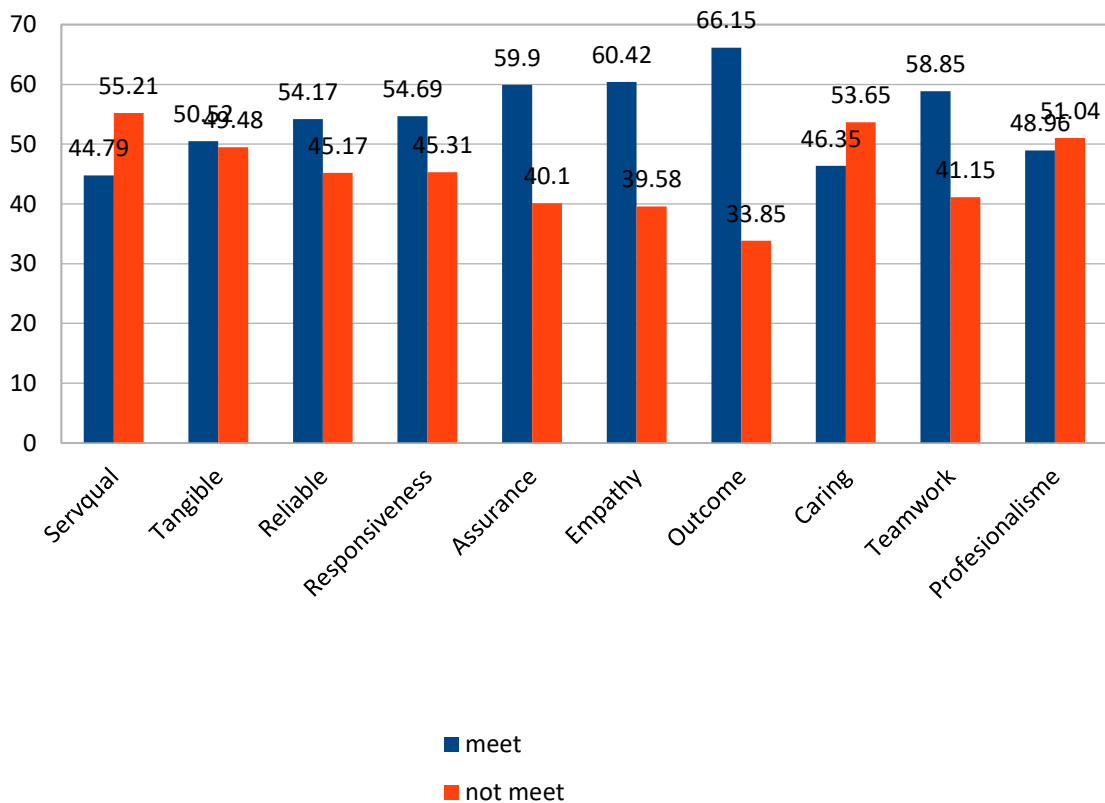
### Meet Expectation (Servqual Dimension )

#### In Patients

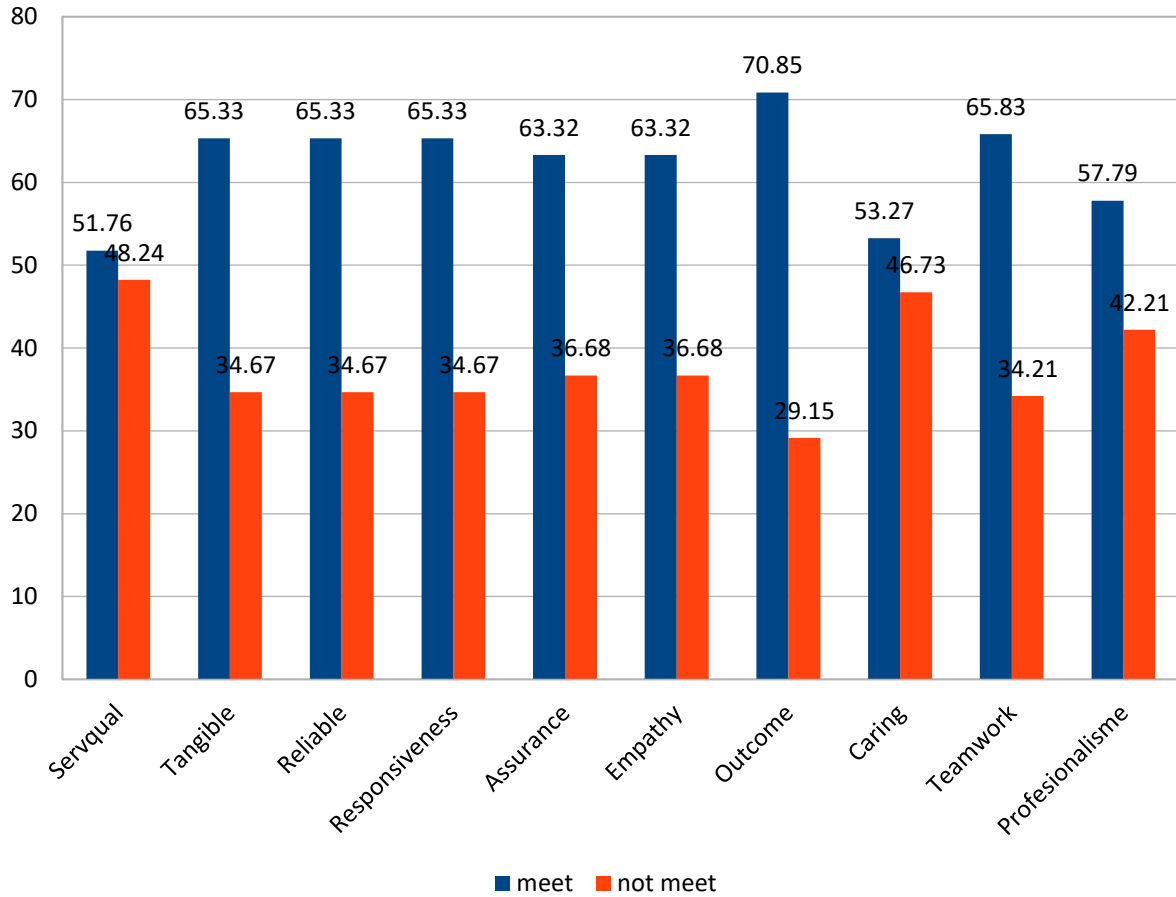
#### Out Patients

	Meet	Not meet	Meet	Not meet
Servqual	44.79%	55.21%	51.76%	48.24%
Tangible	50.22%	49.48%	65.33%	34.67%
Reliable	54.17%	45.17%	65.33%	34.67%
Responsiveness	54.69%	45.31%	65.33%	34.67%
Assurance	59.90%	40.10%	63.32%	36.68%
Empathy	60.42%	39.58%	63.32%	36.68%
Outcome	66.15%	33.85%	70.85%	29.15%
Caring	46.35%	53.65%	53.27%	46.73%
Teamwork	58.85%	41.15%	65.83%	34.17%
Profesionalisme	48.96%	51.04%	57.79%	42.21%

#### In Patients

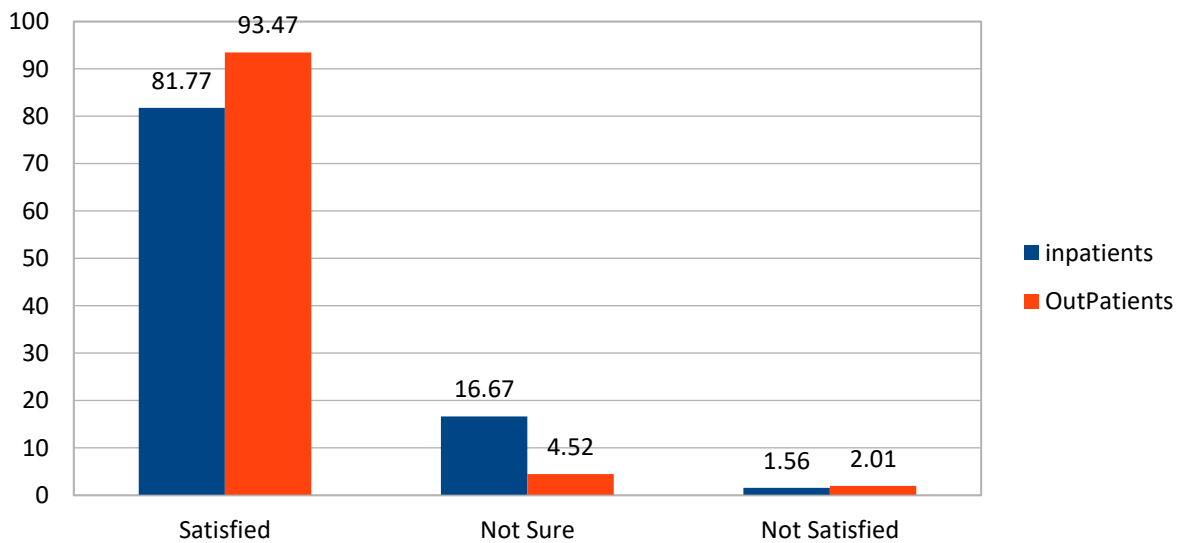


### Out Patients

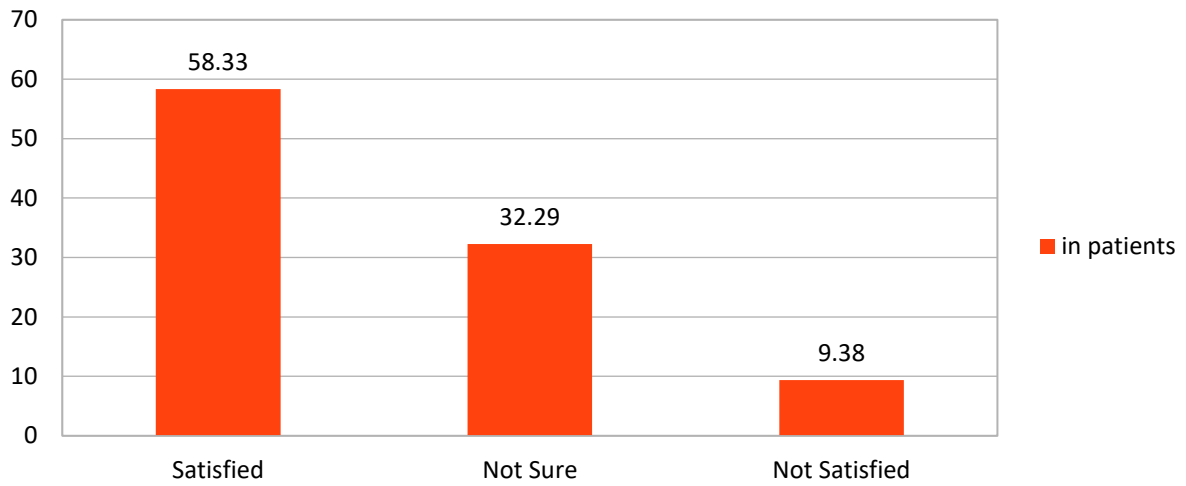


### Custom Report Information, Meal,Cleanliness and Comfortable

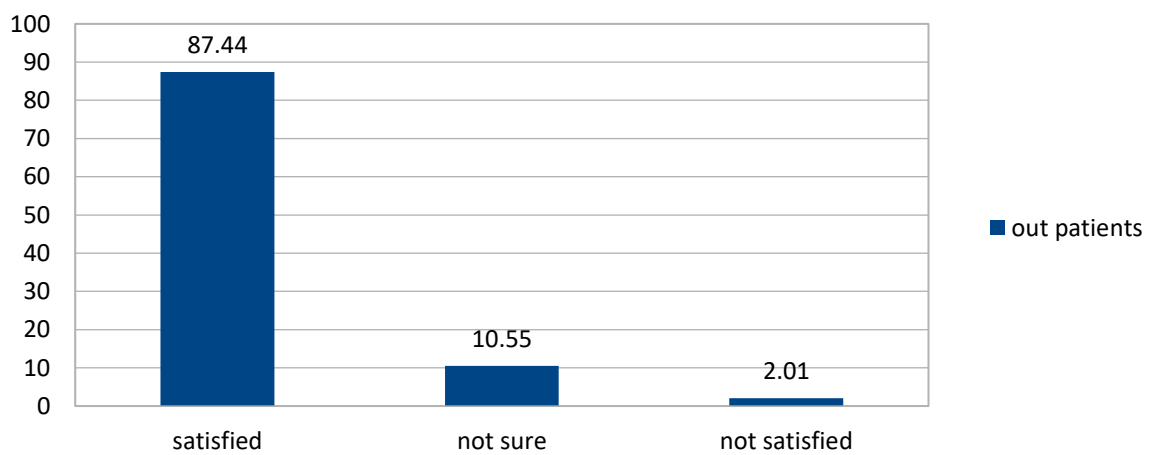
	In Patients	Out Patients
Clear Information		
Satisfied	81.77%	93.47%
Not Sure	16.67%	4.52%
Not satisfied	1.56%	2.01%



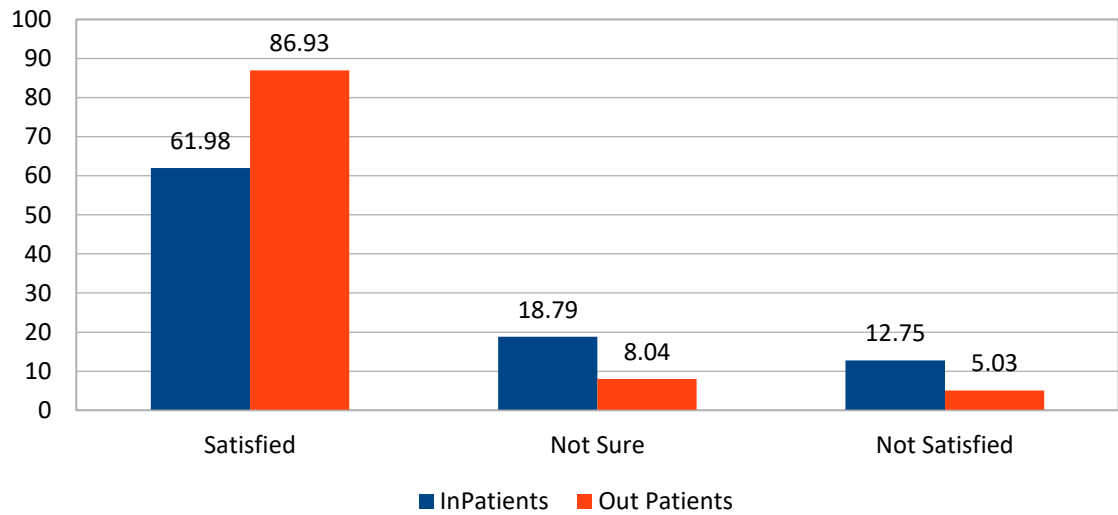
Satisfactorily Meal	In Patients
Satisfied	58.33%
Not Sure	32.29%
Not satisfied	9.38%



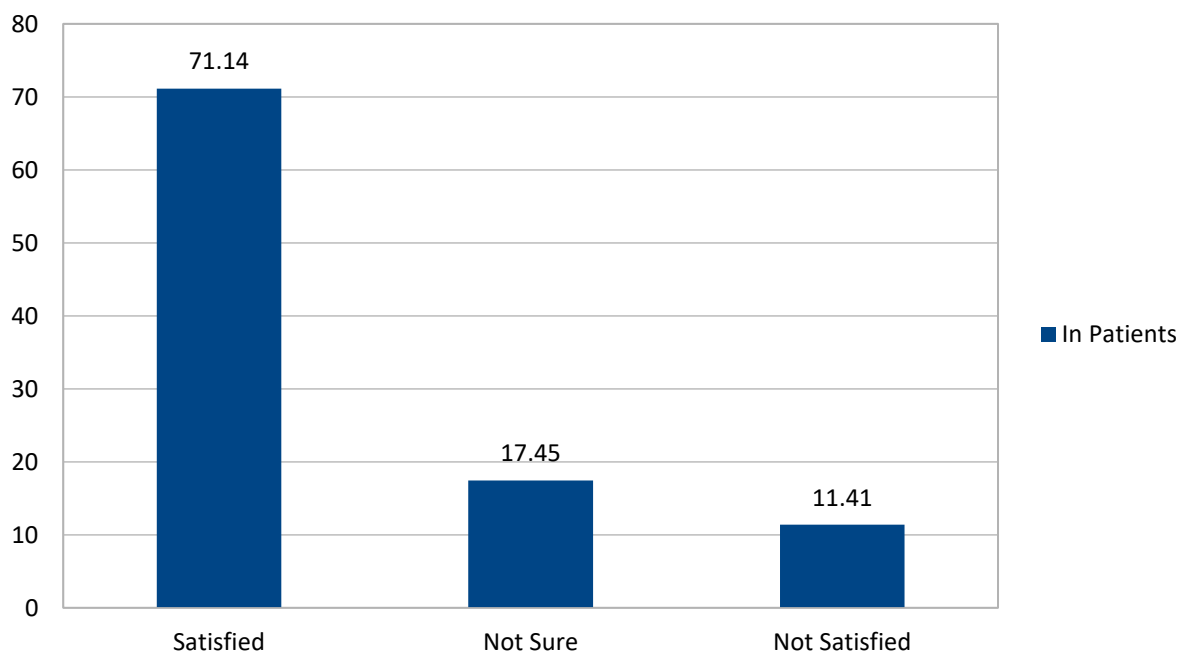
As client charter	Out Patients
Satisfied	87.44%
Not Sure	10.55%
Not satisfied	2.01%



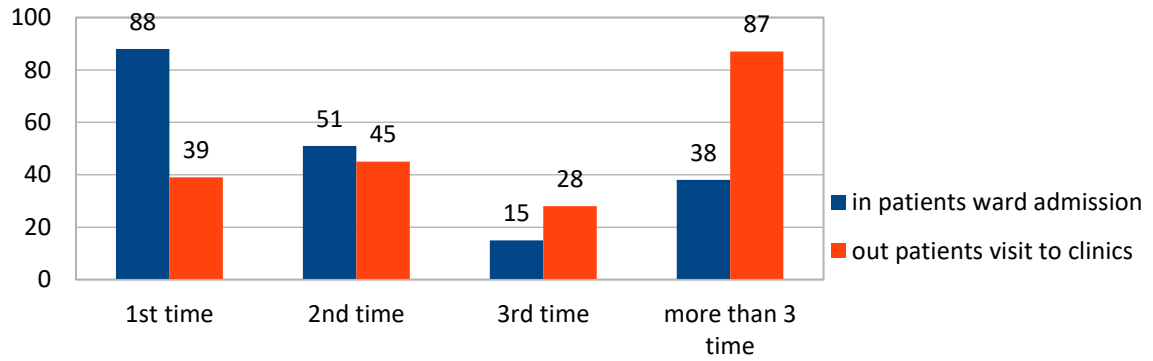
Clean Toilet	In patients	Out Patients
Satisfied	61.98%	86.93%
Not Sure	31.77%	8.04%
Not satisfied	6.25%	5.03%



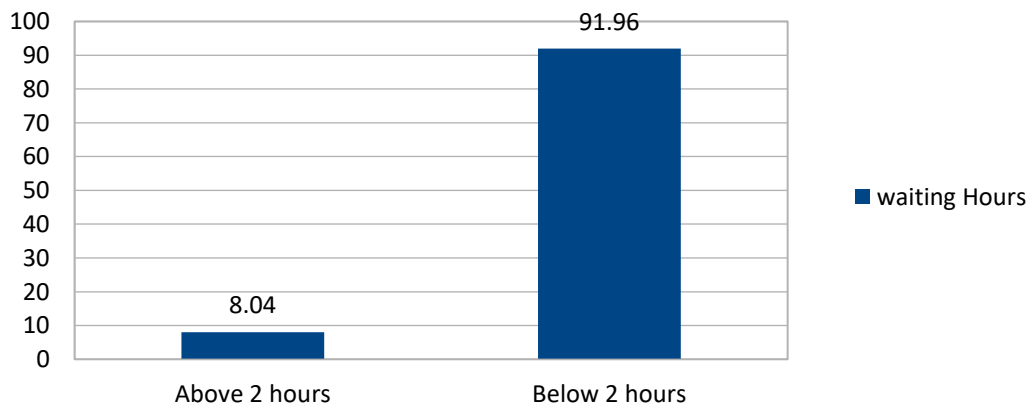
Comfortable stay	In patients
Satisfied	71.14%
Not Sure	17.45%
Not satisfied	11.41%



	<b>In patients ward admission</b>	<b>Out Patients visit to clinics</b>
1 <sup>st</sup> time	88	39
2 <sup>nd</sup> time	51	45
3 <sup>rd</sup> time	15	28
More than 3 time	38	87



<b>Waiting Hours(out patiets Acceptable Waiting Hours 2016</b>	<b>Out Patients</b>
Above 2 hours	8.04%
Below 2 hours	91.96%



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	34	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