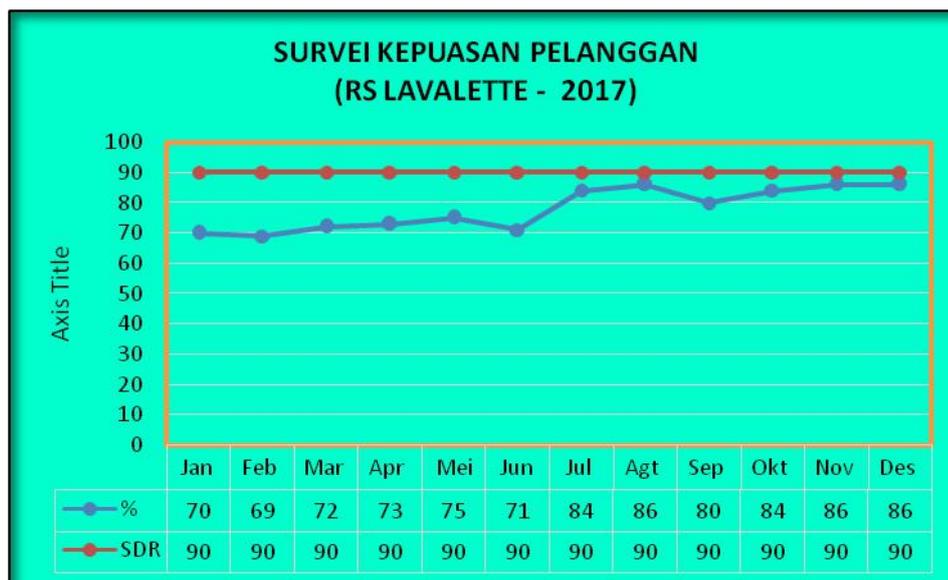


SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN RS LAVALETTE  
MALANG

Sejalan dengan misi Rumah Sakit Lavalette Malang yang salah satunya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang prima (excellent) dan bermutu pada masyarakat/ lingkungan guna memperoleh nilai tambah masyarakat dan Rumah Sakit, maka kami senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa kami. Upaya perbaikan berkelanjutan kami lakukan karena kami yakin berkat dukungan dari anda dan mitra rumah sakit, keberadaan Rumah Sakit Lavalette Malang akan senantiasa berkembang.

Sejalan dengan hal ini Rumah Sait Lavalette Malang melakukan upaya pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kami. Fokus pemantauan kinerja mutu pelayanan pada tahun 2017 adalah kepuasan pelayanan customer di rawat inap. Hasil pemantauan kepuasan pelanggan rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Malang pada tahun 2017 adalah sebagai berikut:



Kepuasan pelanggan kami ukur berdasarkan dimensi *service quality* yang terdiri dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Indikator kepuasan pelanggan yang kami harapkan dapat mencapai 90% atau lebih. Rata - rata faktor ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah pada ketersediaan area parkir & keamanan kendaraan serta kepuasan saat pelayanan pendaftaran.