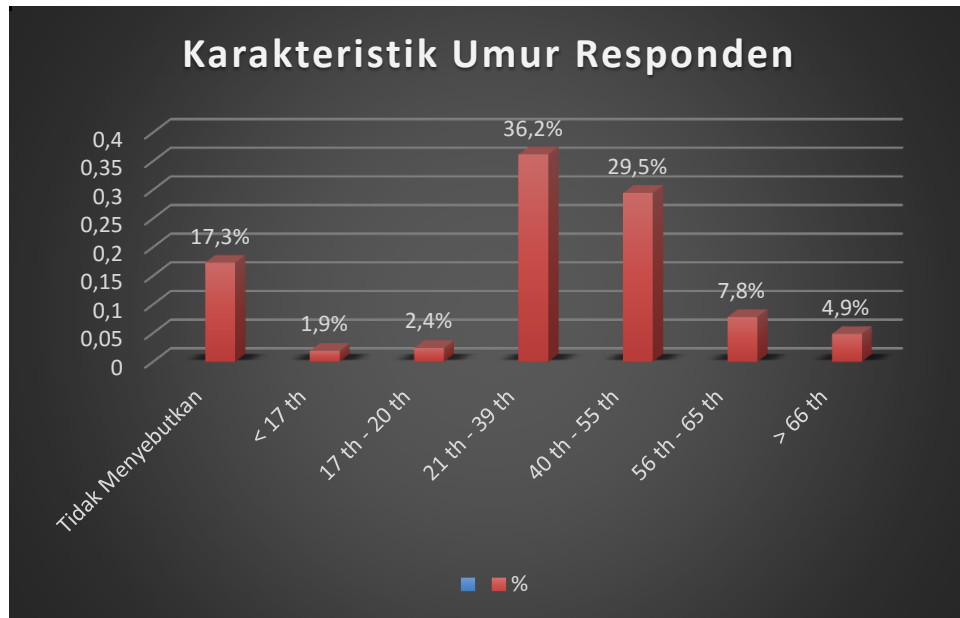


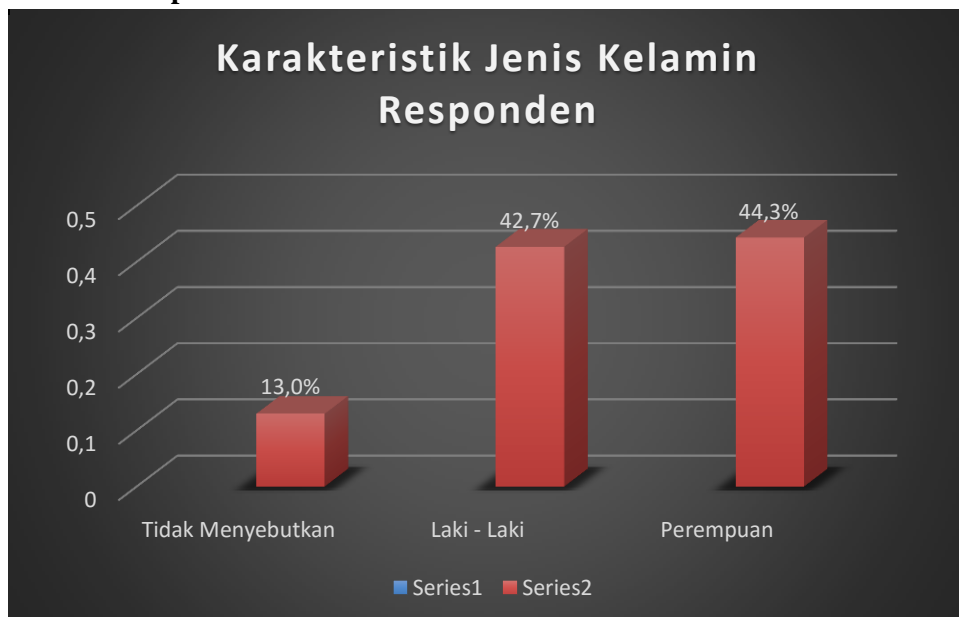
HASIL SURVEI INTERNAL
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RSD MANGUSADA KABUPATEN BADUNG TAHUN 2018

1. Karakteristik Responden

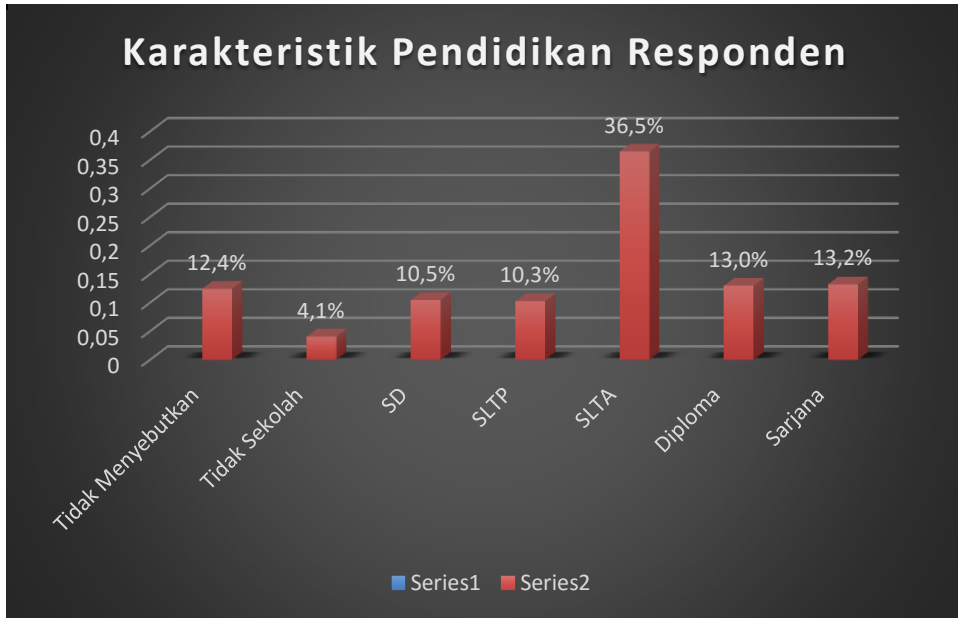
A. Umur Responden



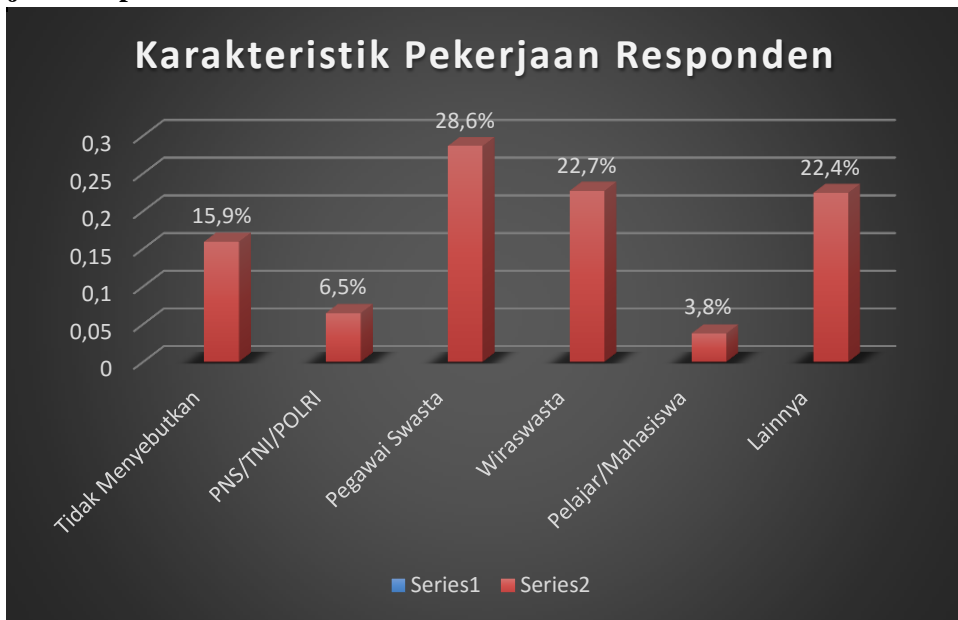
B. Jenis Kelamin Responden



C. Pendidikan Responden



D. Pekerjaan Responden



2. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Sesuai	0	0.00%
Kurang Sesuai	1	0.27%
Sesuai	260	70.27%
Sangat Sesuai	109	29.46%
Total	370	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan RSD Mangusada Kabupaten Badung kepada masyarakat. Hal ini terbukti dari 370 responden, terbanyak menyatakan sesuai yaitu 260 orang atau 70,27% dan hanya 1 orang atau 0,27% yang menyatakan kurang sesuai.

b. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan Prosedur Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Mudah	0	0.00%
Kurang Mudah	5	1.35%
Mudah	255	68.92%
Sangat Mudah	110	29.73%
Total	370	100.00%

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung mudah dilakukan, hal ini terbukti dari 370 responden sebanyak 255 orang atau 69,92% orang menyatakan mudah dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan tidak mudah.

c. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan Waktu Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Tepat	0	0.00%
Kurang Tepat	7	1.89%
Tepat	258	69.73%
Sangat Tepat	105	28.38%
Total	370	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat menganggap di RSD Mangusada Kabupaten Badung ini terdapat ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses pelayanan, hal ini terbukti dari 370 responden sebanyak 258 orang atau 69,73% menyatakan tepat waktu dan tidak ada responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak tepat.

d. Kesesuaian Biaya/Tarif Pelayanan

Kesesuaian Biaya		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Sesuai	0	0.00%
Kurang Sesuai	1	0.27%
Sesuai	262	70.81%
Sangat Sesuai	107	28.92%
Total	370	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat menganggap bahwa di RSD Mangusada Kabupaten Badung ini terdapat kesesuaian antara biaya yang dikenakan dengan pelayanan yang diperoleh, hal ini terbukti dari 370 responden sebanyak 262 orang atau 70,81% menyatakan terdapat kesesuaian biaya dan tidak ada responden yang menyatakan biaya tidak sesuai dengan pelayanan yang diperoleh.

e. Kejelasan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Kejelasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Jelas	0	0.00%
Kurang Jelas	2	0.54%
Jelas	246	66.49%
Sangat Jelas	122	32.97%
Total	370	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat menganggap produk layanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung sudah jelas dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Ini terbukti dari 370 responden terdapat 246 orang atau 66,49% menyatakan produk layanan yang diberikan jelas dan tidak ada responden yang menyatakan produk yang diberikan tidak jelas.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Mampu	0	0.00%
Kurang mampu	1	0.27%
Mampu	219	59.19%
Sangat Mampu	150	40.54%
Total	370	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas punya kemampuan dalam memberikan pelayanan (tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat) di RSD Mangusada Kabupaten Badung, terbukti dari 370 responden sebanyak 219 orang atau 59,19% menyatakan petugas mampu dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Baik	1	0.27%
Kurang Baik	1	0.27%
Baik	199	53.78%
Sangat Baik	169	45.68%
Total	370	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam melaksanakan tugasnya berperilaku secara baik, terbukti dari 370 responden 199 orang atau 53,78% menyatakan petugas bersikap baik dan hanya ada 1 responden yang menyatakan bahwa petugas telah bersikap tidak baik dalam memberikan pelayanan.

h. Kejelasan Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Jelas	0	0.00%
Kurang Jelas	1	0.27%
Jelas	256	69.19%
Sangat Jelas	113	30.54%
Total	370	100%

Berkaitan dengan kejelasan maklumat pelayanan berupa pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa maklumat

RSD Mangusada Kabupaten Badung sudah jelas, terbukti dari 370 responden terdapat 256 orang atau 69,19% menyatakan sudah jelas dan tidak ada responden yang menyatakan maklumat pelayanan tidak jelas.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan		
Keterangan	Jumlah	%
Tidak Baik	0	0.00%
Kurang Baik	5	1.35%
Baik	245	66.22%
Sangat Baik	120	32.43%
Total	370	100%

Berkaitan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan (tata cara pelaksanaan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung sudah baik, hal ini terbukti dari 370 responden sebanyak 245 orang atau 66,22% menyatakan baik dan tidak ada yang menyatakan tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak baik.

3. Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSD Mangusada Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Per Unsur
1	Persyaratan	3.29	0.362
2	Prosedur	3.28	0.360
3	Waktu Pelayanan	3.26	0.359
4	Biaya/Tarif	3.29	0.362
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32	0.366
6	Kompetensi Pelaksana	3.40	0.374
7	Perilaku Pelaksana	3.44	0.378
8	Maklumat Pelayanan	3.30	0.363
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.31	0.364
NILAI INDEKS			3.29
NILAI SKM			82.22

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah sebesar 3,29, yang diperoleh dari hasil perhitungan sebagai berikut :

$$(3,29 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + \\ (3,32 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,30 \times 0,11) + \\ (3,31 \times 0,11) = 3,29 \text{ (nilai indeks)}$$

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah 82,22

nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,29 \times 25 = 82,22$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSD Mangusada Kabupaten Badung dengan nilai SKM :82,22 dan nilai iniberada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengandemikian Kinerja Pelayanannya adalah **SANGAT BAIK.**

Secara keseluruhan jika dibandingkan dengan survei pada tahun 2016, nilai SKM mengalami peningkatan dari 81,39 menjadi 82,22 pada tahun 2018. Survey kali ini berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2014 yang hanya menilai 9 unsur pelayanan. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksanayaitu 3,44 dan nilai terendah adalah unsur waktu pelayanan yaitu 3,26.