

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KABUPATEN BADUNG MANGUSADA**

**1. Karakteristik Responden**

**Persentase Karakteristik Responden Pada Instalasi Rawat Jalan**

No.	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1	Umur	20-29 Th	33,00
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	56,00
3	Pendidikan Terakhir	SLTA	40,40
4	Pekerjaan	Wiraswasta	35,00
5	Pembiayaan	Penjamin lain	38,00
6	Jenis pelayanan	Poli Umum	28,00

**2. Persentase Responden Instalasi Rawat Jalan**

No	Jenis Pelayanan	Persentase (%)
1	Poli Anak	7,00
2	Poli Anastesi	0,00
3	Poli Bedah Digestif	3,00
4	Poli Bedah Plastik	0,00
5	Poli Bedah Syaraf	4,00
6	Poli Umum	28,00
7	Poli Bedah Umum	0,00
8	Poli Fisioterapi	1,00
9	Poli Gigi dan Mulut	3,00

10	Poli Interna	0,00
11	Poli Jantung	11,00
12	Poli Jiwa/Psikiatri	0,00
13	Poli Kulit dan Kelamin	4,00
14	Poli Mata	3,00
15	Obstetri Ginekologi Ibu Hamil	1,00
16	Obstetri Ginekologi Ibu Lainnya	0,00
17	Bedah	2,00
18	Paviliun Anak	0,00
19	Paviliun Bedah	0,00
20	Paviliun Estetika	0,00
21	Paviliun Interna	0,00
22	Paviliun Jantung	0,00
23	Paviliun Mata	0,00
24	Paviliun Obsgyn Ibu Hamil	0,00
25	Paviliun Obsgyn Lainnya	0,00
26	Poli PMTCT	0,00
27	Poli Filter	0,00
28	Poli Syaraf	24,00
29	Poli THT	9,00
30	Poli Urologi	0,00
31	Poli VCT	0,00

### 3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2017 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai IKM adalah 3,23 atau konversi IKM sebesar **80,81**.

#### A. Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

#### B. Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM Pada Instalasi Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur	3,20	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,06	Baik
3	Kejelasan Petugas	3,10	Baik
4	Keberadaan Petugas	3,87	Sangat Baik
5	Kedisiplinan Petugas	3,09	Baik
6	Kemampuan Petugas	3,05	Baik
7	Kecepatan Penyelesaian Pelayanan	2,93	Baik
8	Keadilan Petugas	3,08	Baik
9	Kesopanan Petugas	3,07	Baik
10	Keramahan Petugas	3,01	Baik

11	Biaya / Tarif Pelayanan	4,00	Sangat Baik
12	Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan	3,29	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,06	Baik
14	Keamanan Lingkungan	3,05	Baik
15	Maklumat Pelayanan	3,74	Sangat Baik
16	Penanganan Pengaduan	3,12	Baik
<b>Rata-rata Tertimbang</b>		<b>3,23</b>	<b>Baik</b>

#### **BU7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penyelesaian Pelayanan**

Unsur kecepatan penyelesaian pelayanan mendapatkan kualitas yang tidak baik dengan nilai indeks **2,93**, tetapi masih dalam kategori baik.

<b>Kategori</b>	<b>Persentase ( % )</b>
Tidak Cepat	0,00
Kurang Cepat	9,00
Cepat	89,00
Sangat Cepat	2,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 89,00% menyatakan cepat terhadap unsur kecepatan penyelesaian pelayanan di Instalasi Rawat Jalan sedangkan sebanyak 2,00 % responden mengatakan sangat cepat terhadap unsur kecepatan penyelesaian pelayanan. Dan sisanya sebanyak 9,00 % memberikan persepsi kurang cepat terhadap unsur kecepatan pelayanan dengan alasan bahwa kurang cepat dalam menangani terutama dalam hal pengambilan obat sesuai dengan tabel dibawah berikut ini.

<b>Alasan</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Unsur Relevan</b>
Dalam menangani agar lebih dipercepat khususnya dalam pengambilan obat	9,00	Kecepatan Penyelesaian Pelayanan
<b>Total</b>	<b>9,00</b>	

#### **BU10. Keramahan Petugas**

##### **Persentase Persepsi Responden Terhadap Keramahan Petugas**

<b>Kategori</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Ramah	0,00
Kurang Ramah	3,00
Ramah	93,00
Sangat Ramah	4,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 93,00 % mempunyai persepsi ramah terhadap unsur keramahan petugas, bahkan sebanyak 4,00 % responden menyatakan sangat ramah terhadap unsur keramahan petugas. Sebanyak 3,00 % mengatakan bahwa petugas kurang ramah dalam melayani di Rumah Sakit umum daerah Kabupaten Badung Mangusada dengan alasan sebagai berikut.

Alasan	Persentase (%)	Unsur Relevan
Kurang ramah dalam memberikan penjelasan	1,50	Keramahan Petugas Pelayanan
Tidak memberikan senyum saat melayani	1,50	Keramahan Petugas Pelayanan
<b>Total</b>	<b>3,00</b>	

#### BU6. Kemampuan Petugas

##### Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase (%)
Tidak mampu	0,00
Kurang mampu	1,00
Mampu	93,00
Sangat mampu	6,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

#### 4. Saran dan Inovasi dari Responden Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada

##### A. Saran dari Responden

No.	Opini / Pendapat	Persentase (%)	Unsur Relevan
1	Tingkatkan keramahan petugas dengan memberikan pelatihan untuk melayani konsumen dengan baik	1,00	Keramahan Petugas

2	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi baik dari segi sarpras maupun pengunjung	14,00	Kenyamanan Pelayanan
3	Pelayanan di loket obat agar lebih cepat, agar antrian tidak terlalu panjang	17,00	Kecepatan Penyelesaian Pelayanan
4	Toilet yang rusak bisa diperbaiki	1,00	Kenyamanan Pelayanan
5	Tambahkan sarana dan fasilitas rumah sakit seperti toilet, sabun cuci, dan tempat duduk di ruang tunggu	16,00	Kenyamanan Pelayanan
6	Penambahan tempat duduk untuk menunggu	1,00	Kenyamanan Pelayanan
7	Tambahkan petugas pada unit pengambilan obat	1,00	Keberadaan Petugas
8	Jika ada laporan sarpras rusak sebaiknya cepat ditindaklanjuti agar tidak membahayakan orang lain	1,00	-
9	Agar ditambahkan dokter spesialis jantung	1,00	-
10	pengecekan dan penggantian sarpras agak lamban	1,00	Kenyamanan Pelayanan
<b>Total</b>		<b>54,00</b>	

## B. Inovasi dari Responden

No.	Inovasi	Persentase ( % )
1	Agar ada poli keliling ke desa-desa	1,00
2	Adanya pelayanan keliling ke desa-desa untuk menjangkau seluruh masyarakat	2,00
3	Dibuka 1 lagi RSUD Badung di daerah kawasan Badung Selatan	2,00
<b>Total</b>		<b>5,00</b>

## 5. Kesimpulan dan Saran

### A. Kesimpulan

<b>Nama Instansi</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Nilai Kategori</b>	<b>Nilai Unsur Tertinggi</b>	<b>Nilai Unsur Terendah</b>
<b>RSUD Kabupaten Badung Mangusada</b>	<b>3,23</b>	<b>81,32</b>	<b>BAIK</b>	<b>Kesesuaian Biaya / Tarif Pelayanan</b>	<b>Kecepatan Penyelesaian Pelayanan</b>

### B. Saran

<b>Nama Instansi</b>	<b>SARAN</b>
<b>RSUD Kabupaten Badung Mangusada</b>	<p>1. Saran yang terkait dengan kecepatan penyelesaian pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Adanya pelimpahan kewenangan jika ada pejabat/pihak terkait tidak berada di tempat pelayanan dalam jangka waktu yang cukup lama ;</li><li>b. Perlu meninjau kembali ketepatan waktu penyelesaian dan menindaklanjuti agar produk dapat selesai tepat waktu yang sudah ditetapkan.</li></ul> <p>2. Saran yang terkait dengan keramahan petugas pelayanan pada unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan penilaian kinerja petugas pelayanan;</li><li>b. Melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap penilaian kinerja petugas pelayanan;</li><li>c. Melakukan pelatihan Servive Excellent secara terus menerus agar menjadi budaya kerja.</li></ul> <p>3. Saran dari responden perlu adanya penambahan toilet karena dirasa toilet kurang memadai seperti contohnya tidak ada sabun untuk mencuci tangan, kemudian perlu adanya penambahan tempat duduk di ruang tunggu mengingat banyaknya jumlah pasien setiap harinya yang datang di RSUD Kabupaten Badung Mangusada.</p>



**PERBANDINGAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUD KABUPATEN BADUNG MANGUSADA TAHUN 2013 s/d 2017**

