



# RSUD KABUPATEN BADUNG

## Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Tahun 2013

### Latar Belakang

Setiap unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk di rumah sakit, dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. RSUD Badung sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/MEN.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

### Metodologi

Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu studi kuantitatif yang digunakan untuk memaparkan dengan sistematis sebuah situasi, karakteristik atau peristiwa populasi, dalam hal ini pasien poliklinik RSUD Kabupaten Badung terhadap persepsi dilapangan yang langsung dirasakan oleh pasien secara cermat, factual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Badung, yaitu di unit poliklinik. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama bulan September 2013.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks. Responden survei adalah semua masyarakat penerima layanan pada RSUD Kabupaten Badung sebanyak 150 responden dari Unit Layanan Poliklinik.

### Ringkasan

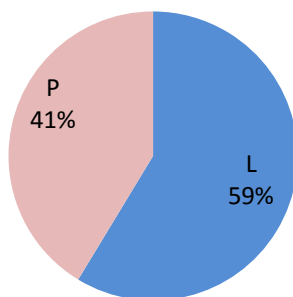
Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung maka dapat disimpulkan, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung adalah 78.5, dikategorikan Mutu Pelayanan B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Hal ini berarti bahwa secara umum RSUD Kabupaten Badung telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai rata-rata Indeks per unsur pelayanan di RSUD Kabupaten Badung,

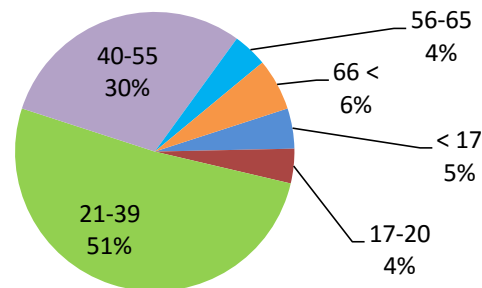
ternyata unsur kepastian biaya pelayanan memperoleh nilai rata-rata indeks yang tertinggi yaitu 0,234 sedangkan unsur kecepatan pelayanan menempati posisi terendah dengan nilai indeks 0.208.

# Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Badung

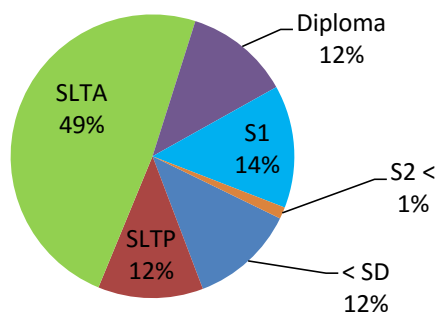
Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin



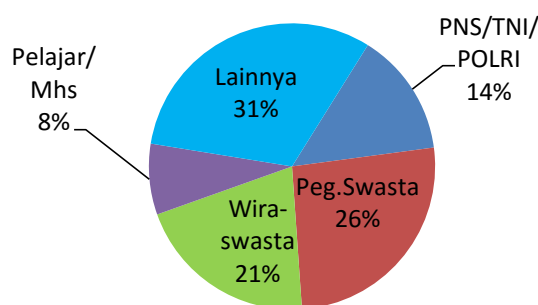
Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Umur



Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Pekerjaan Utama



Karakteristik jenis kelamin, yang terbanyak adalah laki-laki 59% (88 orang), sementara untuk perempuan sebanyak 41% (62 orang). Distributor kelompok cenderung didominasi oleh kelompok umur 21-39 tahun sebanyak 51% (77 orang) dan kelompok umur 17-20 tahun, 56-65 tahun adalah yang memiliki distribusi paling sedikit yaitu masing-masing 4%. Responden memiliki tingkat pendidikan < SD 12% (18 orang), SLTP 12% (18 orang), SLTA 49% (73 orang), Diploma 12% (18 orang), S1 14% (21 orang) dan S2 < 1% (2 orang). Untuk distribusi pekerjaan adalah sebagian besar responden bekerja sebagai lainnya seperti petani, nelayan, dll yakni sebanyak 31% (47 orang)

Secara keseluruhan survei kepuasan masyarakat bulan September tahun 2013, nilai setiap unsur sudah dalam kategori baik. Survei kali ini menggunakan sample, populasi dan unsur penilaian yang sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/MEN.PAN/2/2004

Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur kepastian biaya pelayanan dan nilai terendah adalah unsur kecepatan pelayanan. Unsur dengan nilai paling kecil yaitu unsur kecepatan pelayanan dimana masyarakat mengungkapkan tidak puas terhadap antrean pelayanan di loket pendaftaran yang lama.

## Rekomendasi

Berdasarkan uraian tersebut di atas, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur-unsur yang pada survei kali ini sudah dalam kategori baik agar tetap dipertahankan agar pelayanan yang baik dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.
2. Untuk nilai unsur kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai terendah, masyarakat lewat instrumen pertanyaan terbuka menyarankan adanya penambahan jumlah tenaga di loket pendaftaran agar pelaksanaan pelayanan lebih cepat dan efisien.
3. Survei IKM agar dikembangkan ke unit lainnya seperti Rawat Inap.