



RSUD KABUPATEN BADUNG MANGUSADA

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2015 Sesuai Dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014

Latar Belakang

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Untuk itu RSUD Kabupaten Badung Mangusada diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini 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. Sedangkan pada survey tahun 2015, RSUD Kabupaten Badung Mangusada telah melakukan survey kepuasan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 rawat jalan dan rawat inap RSUD Kabupaten Badung Mangusada terhadap persepsi dilapangan yang langsung dirasakan oleh pasien secara cermat, faktual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada, yaitu di unit poliklinik, unit gawat darurat dan rawat inap.

Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama bulan Juli 2015. 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 Mangusada sebanyak 200 responden terdiri dari Unit Layanan Rawat Inap sebanyak 100 responden dan Unit Layanan Poliklinik dan IGD sebanyak 100 responden.

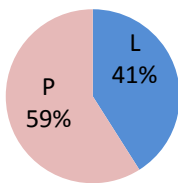
Ringkasan

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 Mangusada adalah 81,29, dikategorikan Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini berarti bahwa secara umum RSUD Kabupaten Badung Mangusada telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai rata-rata Indeks per unsur pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada,

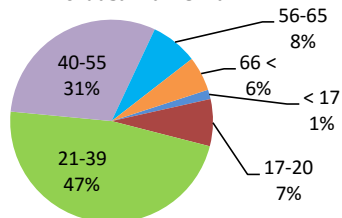
ternyata unsur perilaku pelaksana pelayanan memperoleh nilai rata-rata indeks yang tertinggi yaitu 3,380 sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menempati posisi terendah dengan nilai indeks 3,160. Dari hasil perbandingan survei pada bulan Oktober tahun 2014 terjadi peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Badung Mangusada yaitu dari 81,15 menjadi 81,29.

Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Badung Mangusada

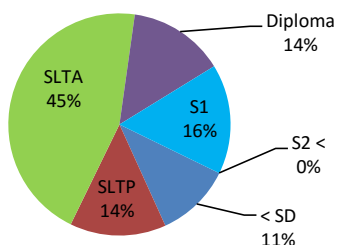
Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin



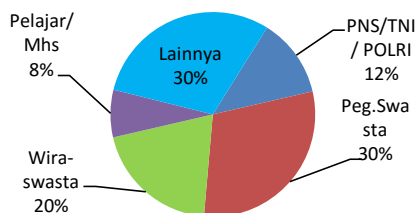
Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Umur



Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir

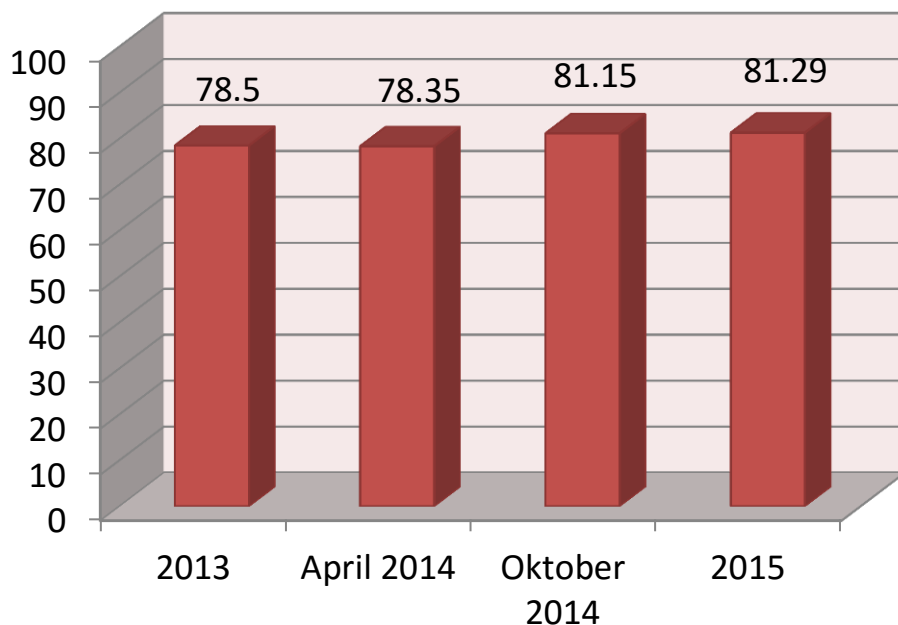


Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Pekerjaan Utama



Karakteristik jenis kelamin, yang terbanyak adalah perempuan 59% (118 orang), sementara untuk laki-laki sebanyak 41% (82 orang). Distributor kelompok cenderung didominasi oleh kelompok umur 21-39 tahun sebanyak 48% (95 orang) dan kelompok umur < 17 tahun adalah yang memiliki distribusi paling sedikit yaitu sebanyak 3% (3 orang). Responden memiliki tingkat pendidikan < SD 11% (22 orang), SLTP 14% (28 orang), SLTA 45% (90 orang), Diploma 14 % (28 orang), S1-S2 16% (22 orang). Untuk distribusi pekerjaan adalah sebagian besar responden bekerja sebagai swasta dan lainnya yaitu berjumlah masing-masing 30% (60 orang)

PERBANDINGAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KABUPATEN BADUNG MANGUSADA



Dibandingkan dengan survei kepuasan masyarakat tahun 2014 dan tahun 2015, nilai kepuasan mengalami peningkatan dari 81,15 menjadi 81,29. Survei kali ini pelaksanaannya diperluas ke unit gawat darurat yang meliputi UGD dan VK (Kamar Bersalin), unsur yang digunakan telah mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana pelayanan dan nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Meskipun hasil pelayanan sudah memuaskan pelanggannya, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk meningkatkan layanan prima,

sebagaimana saran dan masukan yang dinyatakan lewat pertanyaan terbuka pada kuesioner. Dari total 200 responden yang disurvei, 66 orang (33%) menyatakan pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan, sebanyak 51 orang (25,5%) menyampaikan saran dan masukannya, dan sebanyak 83 orang (41,5%) memilih untuk tidak memanfaatkan kesempatan ini untuk menyampaikan saran dan masukannya. Berdasarkan masukan dan saran yang diterima dari kuesioner Kurangnya kebersihan toilet dan pemeliharaannya menjadi prioritas keluhan masyarakat sebanyak 23,53%, disusul kurangnya semangat dan motivasi kerja petugas (15,69%) dan kurangnya kebersihan (11,76%).

Rekomendasi

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

1. Unsur-unsur yang pada survei kali ini mengalami peningkatan agar tetap dipertahankan agar pelayanan yang baik dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.
2. Untuk nilai unsur prosedur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, masyarakat lewat instrumen pertanyaan terbuka menyarankan adanya penambahan jumlah spesifikasi layanan yang diberikan.
3. Survei IKM agar dikembangkan sehingga mencakup seluruh unit pelayanan dilingkungan RSUD Kabupaten Badung Mangusada serta dilakukan secara periodik sehingga dapat dibandingkan dan dipantau perkembangannya.