



RSUD KABUPATEN BADUNG MANGUSADA

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2016 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 2016, 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 rawat jalan (poliklinik, IGD, Paviliun) dan rawat inap Reguler dan Paviliun.

Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama bulan Juni 2016.

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 370 responden terdiri dari Unit Layanan Rawat Jalan (poliklinik, IGD, Paviliun) sebanyak 185 responden dan Unit Layanan Rawat Inap Reguler dan Paviliun sebanyak 185 responden.

Ringkasan

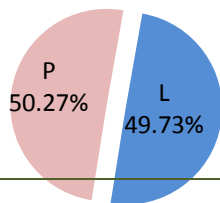
Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung maka dapat disimpulkan, Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada adalah 81,39, dikategorikan Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Pelayanan Sangat Baik.

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,

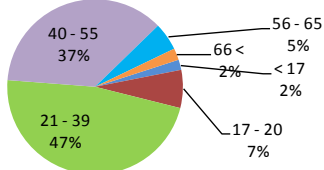
ternyata unsur perilaku pelaksana pelayanan memperoleh nilai rata-rata indeks yang tertinggi yaitu 3,357 sedangkan unsur waktu pelayanan menempati posisi terendah dengan nilai indeks 3,189. Dari hasil perbandingan survei pada bulan Oktober tahun 2015 terjadi peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Badung Mangusada yaitu dari 81,29 menjadi 81,39.

Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Badung Mangusada

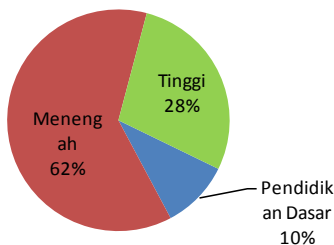
Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin



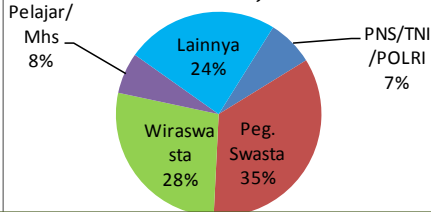
Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Umur



Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir

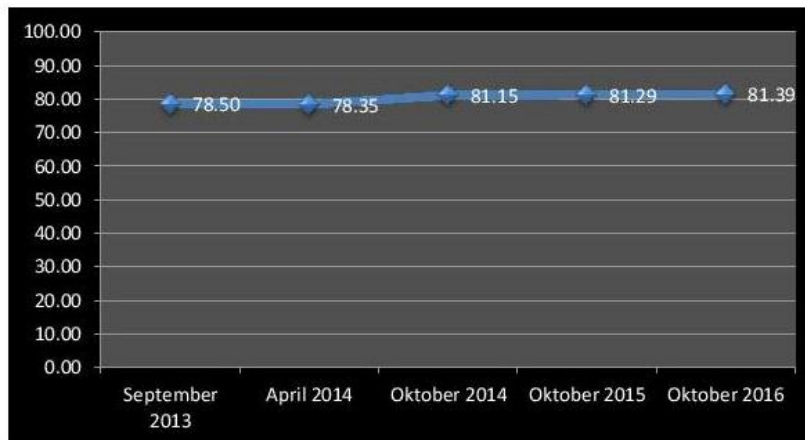
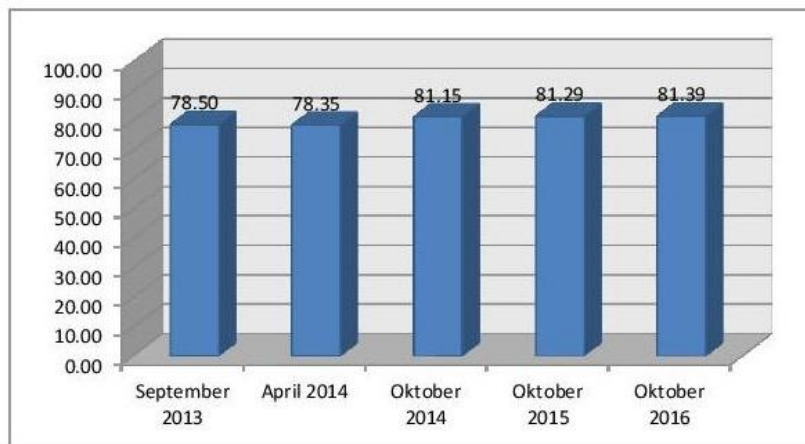


Proporsi Responden Survei IKM Berdasarkan Pekerjaan Utama



Karakteristik jenis kelamin, yang terbanyak adalah perempuan 50.27% (186 orang), sementara untuk laki-laki sebanyak 49.73% (184 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 2% (7 orang). Responden memiliki tingkat pendidikan Dasar 10% (37 orang), Menengah 115% (229 orang), Tinggi 52% (104 orang). Untuk distribusi pekerjaan adalah sebagian besar responden bekerja sebagai swasta yaitu sebanyak 35% (128 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 81,29 menjadi 81,39. Sampel survei kali ini diperluas ke unit Paviliun, 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 waktu 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 370 responden yang disurvei, 133 orang (35,95%) menyatakan pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada sudah baik dan perlu dipertahankan, sebanyak 113 orang (30,54%) menyampaikan saran dan masukannya dan sebanyak 124 orang (33,51%) memilih untuk tidak memanfaatkan kesempatan ini untuk menyampaikan saran dan masukannya.

Dari masukan dan saran yang masuk melalui kuesioner, kurangnya informasi kepada pasien atau penunggu pasien, Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dan kurangnya fasilitas adalah yang paling mendapat sorotan masyarakat yaitu sebanyak 10,62% responden mengeluhkan permasalahan ini

Rekomendasi

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

1. Perlu peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
2. Masukan dan saran dari masyarakat agar mendapat tindak lanjut dan sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk menentukan kebijakan, seperti penambahan fasilitas berupa: parkir, sarana ibadah, kantin 24 jam, *signal booster* dan wifi sesuai dengan suara responden.
3. Survei IKM agar dikembangkan sehingga mencakup seluruh unit pelayanan di lingkungan RSUD Kabupaten Badung Mangusada serta dilakukan secara periodik sehingga dapat dibandingkan dan dipantau perkembangannya.