



**RSD MANGUSADA**

**SURVEI INTERNAL**

**RUMAH SAKIT DAERAH**

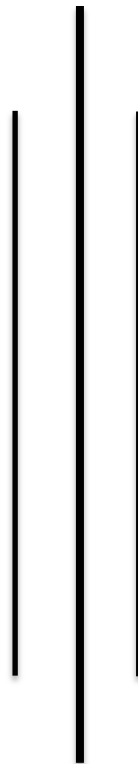
**KABUPATEN BADUNG MANGUSADA**

**TAHUN 2022**

**SESUAI DENGAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN**

**APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI**

**NO. 14 TAHUN 2017**



**RUMAH SAKIT DAERAH**

**KABUPATEN BADUNG MANGUSADA**

**TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kehadirat Ida Sanghyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) karena atas berkat rahmatNya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Daerah Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2021 dapat disusun, walaupun belum sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan guna penyusunan laporan tahunan Rumah Sakit yang lebih baik pada masa yang akan datang.

Besar harapan kami dengan tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini akan dapat memberikan informasi tentang kepuasan pasien RSD Kabupaten Badung Mangusada sehingga dapat dipakai sebagai acuan dalam pengembangan Rumah Sakit selanjutnya.

Akhirnya pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang ikut dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Daerah Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2021.

Mangupura, 2021

Direktur RSD Kabupaten Badung Mangusada

dr. I KETUT JAPA, MM

Pembina

NIP. 19680610 200604 1 015

# DAFTAR ISI

Isi

Halaman

LEMBAR JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.2.1 Tujuan Umum .....	2
1.2.2 Tujuan Khusus .....	2
1.3 Sasaran .....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUATAKA.....	4
2.1 Rumah Sakit.....	4
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	4
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan Rumah sakit.....	5
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayan .....	5
2.2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	6
2.3 Persepsi Pasien .....	7
2.3.1 Pengertian Persepsi .....	7
2.3.2 Proses Pembentukan Persepsi .....	8
2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi .....	9
2.4 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	10
2.4.1 Persepsi dan Harapan Pasien Rumah Sakit.....	10
2.4.2 Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pasien.....	10
2.5 Kepuasan Pasien .....	11
2.5.1 Pengertian Kepuasan.....	11

2.5.2 Teori Kepuasan pasien .....	12
2.5.3 Aspek-aspek Kepuasan Pada Pasien.....	12
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL .....</b>	<b>14</b>
3.1 Kerangka Konsep.....	14
3.2 Varaibel Penelitian.....	14
3.2.1 Varaibel Tergantung ( Dependent ) .....	14
3.2.2 Varaibel Bebas ( Independent ).....	14
3.3 Definisi Operasional .....	15
<b>BAB IV METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
4.1 Rancangan Penelitian.....	17
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
4.3 Populasi dan Sampel .....	17
4.3.1 Populasi Penelitian.....	17
4.3.2 Sampel Penelitian.....	17
4.4 Besar Sampel .....	18
4.5 Cara Pengambilan Sampel .....	18
4.6 Alat dan Cara Pengumpulan Data.....	18
4.7 Metode Analisis .....	18
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	20
5.2 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan .....	24
5.2.1 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat pasien Rawat Inap .....	25
5.2.2 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat pasien Rawat Jalan .....	48
5.2.3 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat pasien IGD .....	71
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
6.1 Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSUD Kabupaten Badung Mangusada...	73
6.2 Kinerja Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kabupaten Badung Mangusada..	74
6.3 Kinerja Pelayanan IGD RSUD Kabupaten Badung Mangusada .....	74

BAB VII PENUTUP .....	75
7.1 Simpulan .....	75
7.2 Saran .....	76

LAMPIRAN

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, 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. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan unit pelayanan kesehatan lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Segala usaha dan inovasi telah diupayakan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Badung Mangusada untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pelayanan publik dan pemerintahan yang baik. Konsep Good Governance mengisyaratkan bahwa siapapun yang berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan, dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Tanpa penerapan prinsip-prinsip Good Governance setiap organisasi dipastikan akan terancam keberlanjutannya. Dalam organisasi publik termasuk organisasi pemerintah, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting dari keseluruhan proses reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Hal ini beralasan oleh karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih perlu pengawasan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga pada sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.

Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/MEN.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada undang-undang nomor 29 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan undang-undang nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundangan. Oleh karena itu dipandang perlu untuk menyesuaikan survey kepuasan masyarakat RSD Mangusada Kabupaten Badung dengan peraturan perundangan yang berlaku yaitu peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di RSD Mangusada Kabupaten Badung yaitu:

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Untuk mendorong dan memotivasi setiap Unit Pelayanan yang ada di lingkungan RSD Mangusada Kabupaten Badung agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan/ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat penerima layanan kepada pemberi layanan;
3. Berbagai keluhan/ketidakpuasan yang disampaikan dapat diolah, dianalisis dan dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik;
4. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang dilakukan.

### **1.3 Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dari kegiatan Identifikasi Penyusunan survei kepuasan masyarakat bagi RSD Mangusada Kabupaten Badung:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan yang ada di RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas
3. Menumbuhkan kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun pelayanan publik di RSD Mangusada Kabupaten Badung.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Lokasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berlokasi di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Survei ini ditujukan kepada pasien di rawat jalan dan rawat inap RSUD Kabupaten Badung Mangusada. Waktu survei dilaksanakan pada bulan Januari sampai Desember 2022. Dana bersumber dari RBA tahun anggaran 2022.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah Sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat ketrampilan. Rumah sakit berasal dari kata latin Hospitium yang berarti suatu tempat tamu diterima. Dilihat dari konsep fungsi rumah sakit yang tradisional yaitu sebagai tempat pengobatan di luar tempat tinggal pasien.

Rumah Sakit menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit adalah pusat di mana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.
2. Rumah Sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.
3. Rumah Sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan
4. Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Definisi struktural rumah sakit adalah suatu fasilitas yang memberikan perawatan rawat inap dan pelayanan untuk observasi, diagnose dan pengobatan aktif untuk individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis dan rehabilitasi yang memerlukan pengarahan dan penagwasan seorang dokter setiap hari dan definisi fungsional rumah sakit komunitas adalah suatu institusi dengan tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pribadi dengan memanfaatkan sumber yang dimiliki secara efektif untuk kepentingan masyarakat. Menurut WHO, rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial, berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik kuratif

maupun preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap kegiatan pelayanan medis serta perawatan. Institusi pelayanan ini juga merupakan latihan personil dan riset kesehatan.

### **2.1.2 Fungsi rumah Sakit**

Menurut Undang-undang no 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, disebutkan tugas dan fungsi rumah sakit adalah :

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, Rumah Sakit mempunyai fungsi :

1. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

## **2.2 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit dengan wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien.

Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang

diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau positif. Jika perceived service melebihi expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau excellence. Apabila perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan pasien.

### **2.2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan**

Aspek kualitas jasa atau pelayanan yang merupakan aspek sebuah pelayanan prima. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan rumah sakit yaitu :

1. Keandalan yang mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
2. Daya tangkap, yaitu sikap tanggap para karyawan rumah sakit melayani saat dibutuhkan pasien
3. Kemampuan, yaitu memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
4. Mudah untuk dihubungi atau ditemui
5. Sikap sopan santun, respek dan keramahan karyawan
6. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien
7. Dapat dipercaya atau jujur
8. Jaminan keamanan
9. Usaha untuk mengerti dan memahami kebutuhan pasien
10. Bukti langsung yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa.

Dalam perkembangan berikutnya, 10 faktor yang mempengaruhi kualitas yang ada dirangkum menjadi 5 faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (tangibles), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
2. Reliabilitas (reliability) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan
3. Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
4. Jaminan (assurance) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (empathy) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor atau aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

## **2.3 Persepsi Pasien**

### **2.3.1 Pengertian Persepsi**

Beberapa pengertian persepsi antara lain :

1. Persepsi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya atau menerima langsung / tanggapan dari suatu resapan.
2. Persepsi adalah sebuah proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.
3. Persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima kemudian diinterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti tentang apa yang diterima dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman-pengalaman yang ada pada diri yang bersangkutan.

4. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan menyimpulkan pesan.
5. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu.

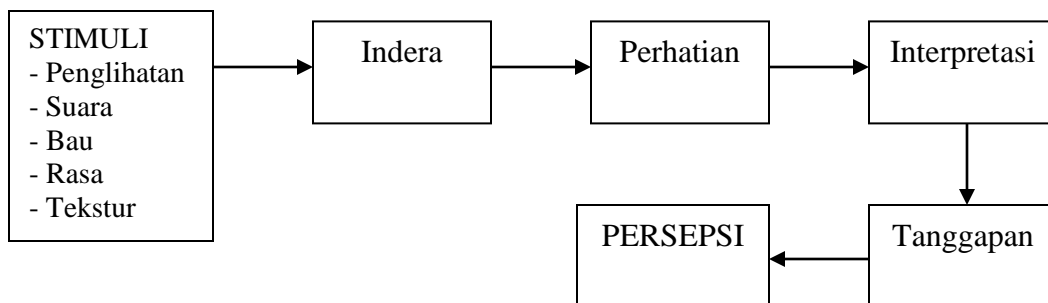
### 2.3.2 Proses Pembentukan Persepsi

Persepsi dibentuk oleh tiga pengaruh yakni :

1. Karakteristik dari stimuli (rangsangan) di mana stimulus merupakan hal di luar individu yang dapat berbentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu
2. Hubungan stimuli dengan sekelilingnya. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya, oleh karena itu persepsi memiliki sifat subjektif. Hal tersebut berarti bahwa setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap satu objek yang sama.
3. Kondisi yang ada dalam diri individu yang bersangkutan

Dalam persepsi ada yang perlu diperhatikan bahwa persepsi dapat sangat berbeda dengan kenyataan yang ada.

Mengenai proses pembentukan persepsi dapat dijelaskan secara lengkap pada gambar berikut.



Gambar 2.1. Proses Perseptual

### 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi

Dengan melihat satu objek yang sama, orang dapat mempunyai persepsi yang berbeda, karena persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti berikut :

#### 1. Faktor Pelaku Persepsi

Bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba, maka penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari orang yang berpersepsi yang mencakup sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan

#### 2. Faktor Objek

Karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun objek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama-sama. Faktor target mencakup hal-hal baru yakni gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedekatan.

#### 3. Faktor Situasi

Faktor situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja dan keadaan sosial. Sebenarnya perilaku individu didasarkan pada persepsi mereka terhadap realitas dan bukan realitas itu sendiri. Bila seseorang ingin membeli produk, maka ia merespon persepsinya tentang produk dan bukan produk itu sendiri. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang adalah :

1. Faktor internal yang meliputi pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut dan ekspektasi / pengharapan
2. Faktor eksternal yang meliputi penampilan produk, sifat-sifat stimulus dan situasi lingkungan.

Persepsi diartikan sebagai proses dengan apa seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasi informasi. Proses seseorang untuk sampai pada perilaku pembelian / pemanfaatan suatu produk atau jasa melalui tahapan: identifikasi masalah (adanya kebutuhan), pencarian informasi, evaluasi alternatif dan pembelian / pemanfaatan serta evaluasi pasca pembelian/ penggunaan jasa.

Pengetahuan persepsi pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat berguna untuk penyedia layanan jasa kesehatan karena akan meningkatkan peluang di dalam membuat keputusan peningkatan mutu menjadi lebih baik.

Apabila telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mutu dari pasien, maka kebutuhan dan harapan pasien bisa ditentukan dan dipenuhi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan dapat membentuk loyalitas pasien.

## **2.4 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan**

### **2.4.1 Persepsi dan Harapan Pasien Rumah Sakit**

Menurut Gilson, dkk (1994), yang menjadi elemen penting dalam menentukan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan :

1. Kemanjuran obat, keterjangkauan biaya, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses perawatan
2. Memperoleh obat merupakan faktor yang terpenting yang mendasari pola pemanfaatan pelayanan kesehatan
3. Pandangan yang menyeluruh mengenai penampilan, seperti sikap petugas yang baik, kecakapan petugas dan hubungan dengan pasien
4. Persepsi masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana yang meliputi jarak yang dapat dicapai, keadaan gedung, ruang tunggu, privasi dan kelengkapan peralatan medis
5. Persepsi masyarakat terhadap kualitas proses yang meliputi ketrampilan petugas, kecukupan staf, biaya perawatan dan penjelasan pengobatan

Dalam konsep kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990) yang dikenal dengan servqual model menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap jasa pelayanan, yaitu:

1. Pengalaman dari teman (word of mouth)
2. Kebutuhan atau keinginan (personal need)
3. Pengalaman masa lalu saat menerima jasa pelayanan (past experience)
4. Komunikasi melalui iklan/pemasaran (external communications to customer)

### **2.4.2 Faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien rumah sakit**

Di dalam masyarakat terdapat bermacam-macam kelompok yang mempunyai perbedaan yang menggambarkan nilai dan kekuatan kelompok tersebut. Perbedaan ini akan mempengaruhi persepsi dan harapan pasien.

Menurut Anderson (1974) dalam buku Notoatmodjo, dkk (1989) terdapat tiga kategori utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan, yaitu :

#### 1. Karakteristik Predisposisi

Menggambarkan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda-beda dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Hal ini karena ada ciri-ciri demografi seperti jenis kelamin, umur, dan status marital karena struktur sosial, seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, kesukuan dan lain-lain serta keyakinan bahwa pelayanan dapat menolong proses kesembuhan penyakit

#### 2. Karakteristik Pendukung

Penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada sangat tergantung pada kemampuan konsumen untuk membayar

#### 3. Karakteristik Kebutuhan

Teori pemanfaatan pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan permintaan akan pelayanan kesehatan oleh konsumen. Permintaan akan pelayanan kesehatan justru selama ini yang meningkat. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah benar-benar mengeluh sakit serta mencari pengobatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan diantaranya adalah pengetahuan tentang kesehatan, sikap terhadap fasilitas kesehatan dan pengalaman terhadap kemampuan fasilitas kesehatan tersebut.

## **2.5 Kepuasan Pasien**

### **2.5.1 Pengertian kepuasan**

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan.

Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada.

Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya menunjukkan kepada penampilan (performance) dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa makin sempurna



penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna pula kualitasnya. Kepuasan konsumen dalam hal ini pasien penting karena konsumen yang puas akan menjaga hubungannya dengan provider. Konsumen memainkan peran yang besar sebagai evaluator mutu atau kualitas, maka keberhasilan organisasi di masa depan akan tergantung pada derajat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga sebagai model perilaku pembeli, sedangkan kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) pasien sebagai pengguna pelayanan adalah unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lainnya.

### **2.5.2 Teori Kepuasan Pasien**

Menurut Haryanti dan Hadi, ada dua teori dalam memahami kepuasan pada konsumen dalam hal ini terhadap pasien :

#### **1. The Expectancy Disconfirmation Model**

Oliver menyampaikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara harapan dan pra pembelian atau pemilihan atau pengambilan keputusan (prepurchase expectation) yaitu keyakinan kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.

#### **2. Equity Theory**

Dikemukakan oleh Stacy Adams tahun 1960, dua komponen yang terpenting dari teori ini, yaitu apa yang di dapat (inputs) dan apa yang dikeluarkan (outcomes). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (equity) atau tidak atas suatu situasi. Jika input dan outputnya sama apabila dibandingkan dengan input dan output orang/jasa yang dijadikan perbandingan maka kondisi itu disebut puas.

### **2.5.3 Aspek-aspek kepuasan pada pasien**

Bentuk kongret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, dalam seminar survai kepuasan pasien di Rumah Sakit, Junadi P mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu:

1. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya

2. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan prima terjadi yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian makanan, obat, pengukuran suhu dan lain sebagainya.
3. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan mengenai ketrampilan, pengetahuan dan kualifikasi petugas yang baik seperti kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan, dsb.
4. Biaya , dapat dijabarkan dalam pertanyaan berkaitan dengan jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan, seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin. Tentu saja faktor diatas bisa
5. dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi rumah sakit sepanjang itu dapat didefinisikan dan diukur. Kepuasan pasien memang merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karenanya subyektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien di masa lalu, pendidikan, situasi psikhis saat itu, dan pengaruh keluarga dan lingkungan.

## BAB III

### KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

#### 3.1 Kerangka Konsep

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka dapat disusun kerangka konsep sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat

#### 3.2 Variabel Penelitian

##### 3.2.1 Variabel Tergantung (*dependent*)

Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah nilai survei kepuasan masyarakat.

##### 3.2.2 Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### 3.2 Definisi Operasional

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. Karakteristik meliputi umur yaitu usia atau satuan waktu yang diukur sejak responden lahir hingga survei dilakukan, jenis kelamin yaitu gender atau kelompok yang didasarkan pada proses reproduksi responden, pendidikan yaitu jenjang pembelajaran terakhir yang diperoleh secara formal demi mengembangkan potensi diri dan pekerjaan adalah aktivitas yang dilakukan sehari-hari oleh responden sebagai mata pencaharian utama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Data karakteristik responden diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner;
3. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Data variabel persyaratan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
4. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Data variabel prosedur diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
5. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Data variabel waktu pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
6. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Data variabel biaya/tarif diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dimana produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Data variabel produk spesifikasi jenis pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
8. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Data variabel kompetensi pelaksana diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
9. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Data variabel perilaku pelaksana diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
10. Maklumat Pelayanan, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Data variabel maklumat pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
11. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Data variabel penanganan pengaduan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;

## **BAB IV**

### **METODOLOGI**

#### **4.1 Rancangan Penelitian**

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 RSD Mangusada Kabupaten Badung terhadap persepsi di lapangan yang langsung dirasakan oleh pasien secara cermat, faktual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti.

#### **4.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung, yaitu di unit rawat jalan dan rawat inap baik regular, penunjang dan juga paviliun Mangusada. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama bulan Januari sampai desember 2022.

#### **4.3 Populasi dan Sampel**

##### **4.3.1 Populasi**

Populasi adalah seluruh pasien yang sedang menerima pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung baik itu pada unit rawat jalan ataupun rawat inap regular dan pelayanan penunjang maupun paviliun Mangusada.

##### **4.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai responden dalam survei kepuasan masyarakat dan merupakan representasi dari populasi. Dengan kriteria inklusi:

- a. Pasien lama atau masyarakat penerima layanan minimal pada kunjungan kedua di RSD Mangusada Kabupaten Badung baik itu pada unit rawat jalan ataupun unit rawat inap regular, layanan penunjang maupun paviliun Mangusada.
- b. Pasien yang bersedia diwawancarai.

#### 4.4 Besar Sampel

Dalam Survei ini sampel ditentukan dengan menggunakan formula slovin (1960).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

$$n = 250000 / 1 + 250000 (0.05)^2 = 456$$

Dari perhitungan sampel menurut Slovin (1960) maka diperoleh 456 sampel yang dibagi menjadi 168 sampel rawat inap dan 264 sampel rawat jalan dan penunjang 24 sampel. Responden di pilih secara acak dan insidental yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan nilai hasil survei.

#### 4.5 Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan metode *insidental*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### 4.6 Alat dan Cara Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data survei di RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang diisi/ditanyakan kepada masing-masing responden oleh para surveyor. Kuesioner yang di buat meliputi 3 (tiga) bagian yaitu Bagian Identitas Responden, Bagian Identitas pencacah dan Bagian Mutu Pelayanan Publik. Sebelum dimulai wawancara dilakukan penjelasan kepada calon responden tentang maksud dan tujuan survei dan dijelaskan pula bahwa jawaban yang jujur dan apa adanya sangat diperlukan untuk memperoleh masukan bagi unit pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan dilakukan secara insidental sesuai dengan situasi dan kondisi.

#### 4.7 Metode Analisis

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat merupakan nilai indeks untuk seluruh pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagai suatu totalitas indeks. Nilai kepuasan dihitung dengan menggunakan ‘nilai rata-rata tertinggi’ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan nilai kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Kemudian untuk mendapatkan nilai kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai kepuasan yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$\text{Nilai kepuasan unit pelayanan} \times 25$$

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas/kinerja pelayanan yang mencakup 4 (empat) kategori sebagai persepsi nilai, yaitu :

- ❖ Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- ❖ Kategori kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- ❖ Kategori baik diberi nilai persepsi 3;
- ❖ Kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Kategori persepsi nilai dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Interval Nilai Kepuasan, Interval Konversi Nilai Kepuasan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan	Nilai Interval Konversi Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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



## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan terhadap 432 responden di RSUD Kabupaten Badung Mangusada. Sampel diambil berdasarkan ruang lingkup pelayanan di unit rawat jalan (poliklini, IDG dan Paviliun) dan rawat inap regular dan paviliun. Dari 432 sampel yang disurvei, memiliki karakteristik dibagi berdasarkan Rawat Inap sebanyak 168 responden dan Rawat Jalan sebanyak 264 responden.

##### 5.1.1 Berikut adalah karakteristik 168 orang responden dari Rawat Inap RS Badung Mangusada:

##### Distribusi Karakteristik Jenis Layanan yang digunakan Responden ke RSUD Kabupaten Badung Mangusada dari Rawat Inap

Jenis Pasien		
Perusahaan	0	0.00%
Asuransi	0	0.00%
Umum	17	10.12%
BPJS/KBS	151	89.88%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa untuk karakteristik jenis layanan yang digunakan responden di RS Badung Mangusada, responden dari BPJS/KBS sebanyak 151 orang (89,88%), responden Umum sebanyak 17 orang (10,12%) sedangkan tidak ada responden yang merupakan layanan dari perusahaan dan Asuransi.

##### Distribusi Karakteristik Alasan Responden Menggunakan Jasa RSUD Kabupaten Badung Mangusada

Alasan Ke RS Badung		
Asuransi	0	0.00%
Fasilitas	8	4.76%
Rekomendasi	9	5.36%
Advertising	0	0.00%
Pelayanan	32	19.05%
BPJS/KBS	119	70.83%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat Alasan responden menggunakan jasa RS Badung Mangusada, sebanyak 119 responden (70,83%) karena menggunakan BPJS/KBS, sebanyak 32 responden (19,05%) karena pelayanan yang diberikan RS Badung Mangusada, sebanyak 9 responden (5,36%) karena rekomendasi dan 8 responden (4,76%) fasilitas yang dimiliki oleh RS Badung Mangusada.

#### **Distribusi Karakteristik Lama Responden Menggunakan Jasa RSUD Kabupaten Badung Mangusada**

Lama Menggunakan RS Badung		
Pertama Kali	60	35.71%
> 1 - 2 Tahun	42	25.00%
> 2 Tahun	66	39.29%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa Lama responden menggunakan jasa RS Badung Mangusada adalah sebagai berikut, sebanyak 60 responden (35,71%) menyatakan Pertama kali menggunakan jasa RS Badung Mangusada, sebanyak 42 orang responden (25%) menyatakan sudah > 1-2 tahun menggunakan jasa RS Badung Mangusada, dan sebanyak 66 orang responden (39,29%) menyatakan sudah menggunakan jasa RS badung selama > 2 tahun.

**5.1.2 Berikut adalah karekteristik 264 orang responden dari Rawat Jalan RS Badung Mangusada:**

**Distribusi Karakteristik Jenis Layanan yang digunakan Responden ke RSUD Kabupaten Badung Mangusada dari Rawat Inap**

Jenis Pasien		
Perusahaan	2	0.76%
Asuransi	0	0.00%
Umum	27	10.23%
BPJS/KBS	235	89.02%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa untuk karakteristik jenis layanan yang digunakan responden di RS Badung Mangusada, responden dari BPJS/KBS sebanyak 235 orang (89,02%), responden Umum sebanyak 27 orang (10,23%) dan 2 orang reponden dari Perusahaan, sedangkan tidak ada responden yang merupakan layanan dari perusahaan dan Asuransi.

**Distribusi Karakteristik Alasan Responden Menggunakan Jasa RSUD Kabupaten Badung Mangusada**

Alasan Ke RS Badung		
Asuransi	0	0.00%
Fasilitas	41	15.59%
Rekomendasi	24	9.13%
Advertising	0	0.00%
Pelayanan	54	20.53%
BPJS/KBS	144	54.75%
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100.00%</b>

Berdasarkan tabel dapat diliat Alasan responden menggunakan jasa RS Badung Mangusada, sebanyak 144 responden (54,55%) menggunakan BPJS/KBS, sebanyak 54

responden (20,45%) karena pelayanan yang diberikan oleh RS Badung Mangusada, sebanyak 41 responden (15,59%) karena fasilitas yang dimiliki oleh RS Badung Mangusada dan sebanyak 4 responden (9,13%) karena mendapat rekomendasi untuk menggunakan RS Badung Mangusada.

### **Distribusi Karakteristik Lama Responden Menggunakan Jasa RSUD Kabupaten Badung Mangusada**

<b>Lama Menggunakan RS Badung</b>		
Pertama Kali	84	31.82%
> 1 - 2 Tahun	77	29.17%
> 2 Tahun	103	39.02%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100.00%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa Lama responden menggunakan jasa RS Badung Mangusada adalah sebagai berikut, sebanyak 84 responden (31,82%) menyatakan Pertama kali menggunakan jasa RS Badung Mangusada, sebanyak 77 (29,17%) orang responden menyatakan sudah > 1-2 tahun menggunakan jasa RS Badung Mangusada, dan sebanyak 103 (39,02%) orang responden menyatakan sudah menggunakan jasa RS badung selama > 2 tahun.

#### **5.1.3 Berikut adalah karekteristik 24 orang responden dari IGD RS Badung Mangusada:**

### **Distribusi Karakteristik Jenis Layanan yang digunakan Responden ke RSUD Kabupaten Badung Mangusada dari IGD**

<b>Jenis Pasien</b>		
Perusahaan	0	0.00%
Asuransi	0	0.00%
Umum	2	8.33%
BPJS/KBS	22	91.67%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa untuk karakteristik jenis layanan yang digunakan responden di RS Badung Mangusada, responden dari BPJS/KBS sebanyak 22 orang (91,67%), responden Umum sebanyak 2 orang (8,33%) sedangkan tidak ada responden yang merupakan layanan dari perusahaan dan Asuransi.

### **Distribusi Karakteristik Alasan Responden Menggunakan Jasa RSUD Kabupaten Badung Mangusada**

<b>Alasan Ke RS Badung</b>		
Asuransi	0	0.00%
Fasilitas	1	4.17%
Rekomendasi	0	0.00%
Advertising	0	0.00%
Pelayanan	5	20.83%
BPJS/KBS	18	75.00%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100.00%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat Alasan responden menggunakan jasa RS Badung Mangusada, sebanyak 18 responden (75%) menggunakan BPJS/KBS, sebanyak 5 responden (20,83%) karena pelayanan yang diberikan oleh RS Badung Mangusada dan 1 orang responden (4,17%) karena fasilitas RS Badung Mangusada.

### **5.2 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada**

Berdasarkan hasil analisis data hasil survei untuk menentukan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penilaian pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada dibagi berdasarkan jenis layanan, tahun dan bulan, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**5.2.1 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 34 unsur penilaian pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada dari pasien Rawat Inap.**

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Tahun 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.19	0.030	0.126
A2	Ketepatan Waktu	4.04	0.029	0.117
A3	Komunikasi	4.19	0.030	0.126
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.27	0.031	0.131
A5	Keramahan	4.11	0.030	0.121
B1	Penampilan perawat	4.26	0.031	0.130
B2	Kecepatan Pelayanan	4.20	0.030	0.127
B3	Komunikasi	4.26	0.031	0.130
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.31	0.031	0.134
B5	Keramahan	4.34	0.031	0.135
C1	Penampilan pramusaji	4.09	0.029	0.120
C2	Rasa	3.81	0.027	0.104
C3	Variasi Menu	4.03	0.029	0.116
C4	Penyajian	4.11	0.030	0.121
C5	Ketepatan Waktu	4.11	0.030	0.121
D1	Furniture	4.01	0.029	0.116
D2	Toilet	3.63	0.026	0.094
D3	Kebersihan dan kenyamanan	4.00	0.029	0.115
E1	Penampilan	4.10	0.029	0.121
E2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.119
E3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.06	0.029	0.118
E5	Keramahan	4.23	0.030	0.128
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.16	0.030	0.124

E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.04	0.029	0.117
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.07	0.029	0.119
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.09	0.029	0.120
F1	Penampilan	4.23	0.030	0.128
F2	Kecepatan Pelayanan	4.26	0.031	0.130
F3	Komunikasi	4.23	0.030	0.128
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.10	0.029	0.121
F5	Keramahan	4.11	0.030	0.121
G1	Parkir	3.74	0.027	0.101
G2	Security (Keamanan)	3.79	0.027	0.103
Total		<b>139.39</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b>4.11</b>
<b>NILAI SKM</b>				<b>82.1%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Perawat dengan nilai 4,34 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,63.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,1%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,1% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Januari 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.07	0.029	0.119
A2	Ketepatan Waktu	4.00	0.029	0.115
A3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.21	0.030	0.127
A5	Keramahan	4.14	0.030	0.123
B1	Penampilan perawat	4.21	0.030	0.127
B2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.119
B3	Komunikasi	4.29	0.031	0.132
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.132
B5	Keramahan	4.43	0.032	0.141
C1	Penampilan pramusaji	4.14	0.030	0.123
C2	Rasa	3.64	0.026	0.095
C3	Variasi Menu	4.07	0.029	0.119
C4	Penyajian	4.07	0.029	0.119
C5	Ketepatan Waktu	4.14	0.030	0.123
D1	Furniture	4.14	0.030	0.123
D2	Toilet	3.79	0.027	0.103
D3	Kebersihan dan kenyamanan	4.21	0.030	0.127
E1	Penampilan	4.29	0.031	0.132
E2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.119
E3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.119
E5	Keramahan	4.36	0.031	0.136
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.123
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.00	0.029	0.115
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.07	0.029	0.119
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.07	0.029	0.119
F1	Penampilan	4.21	0.030	0.127
F2	Kecepatan Pelayanan	4.21	0.030	0.127
F3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123



F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	3.93	0.028	0.111
F5	Keramahan	4.00	0.029	0.115
G1	Parkir	3.64	0.026	0.095
G2	Security (Keamanan)	3.93	0.028	0.111
Total		<b>139.50</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.11</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b>82.20%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Perawat dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Rasa Masakan dan Parkir dengan nilai 3,64.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,20%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,20% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Februari 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.21	0.030	0.127
A2	Ketepatan Waktu	4.14	0.030	0.123
A3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.132
A5	Keramahan	4.07	0.029	0.119

B1	Penampilan perawat	4.21	0.030	0.127
B2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.132
B3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.119
B5	Keramahan	4.36	0.031	0.136
C1	Penampilan pramusaji	3.86	0.028	0.107
C2	Rasa	3.79	0.027	0.103
C3	Variasi Menu	4.00	0.029	0.115
C4	Penyajian	4.14	0.030	0.123
C5	Ketepatan Waktu	4.14	0.030	0.123
D1	Furniture	3.86	0.028	0.107
D2	Toilet	4.07	0.029	0.119
D3	Kebersihan dan kenyamanan	4.00	0.029	0.115
E1	Penampilan	4.00	0.029	0.115
E2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.029	0.115
E3	Komunikasi	4.07	0.029	0.119
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.119
E5	Keramahan	4.21	0.030	0.127
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.29	0.031	0.132
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.00	0.029	0.115
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.14	0.030	0.123
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.07	0.029	0.119
F1	Penampilan	4.14	0.030	0.123
F2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.030	0.123
F3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.123
F5	Keramahan	4.21	0.030	0.127
G1	Parkir	4.07	0.029	0.119
G2	Security (Keamanan)	3.93	0.028	0.111
Total		<b>139.50</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.11</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.14%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Perawat dengan nilai 4,36 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,79.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,14%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,14% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Maret 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.14	0.030	0.123
A2	Ketepatan Waktu	4.14	0.030	0.123
A3	Komunikasi	4.21	0.030	0.128
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.132
A5	Keramahan	4.07	0.029	0.119
B1	Penampilan perawat	4.43	0.032	0.141
B2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.132
B3	Komunikasi	4.43	0.032	0.141
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.43	0.032	0.141
B5	Keramahan	4.36	0.031	0.137
C1	Penampilan pramusaji	4.07	0.029	0.119
C2	Rasa	3.86	0.028	0.107
C3	Variasi Menu	4.00	0.029	0.115

C4	Penyajian	4.07	0.029	0.119
C5	Ketepatan Waktu	4.07	0.029	0.119
D1	Furniture	3.93	0.028	0.111
D2	Toilet	3.36	0.024	0.081
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.86	0.028	0.107
E1	Penampilan	4.00	0.029	0.115
E2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.030	0.123
E3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.119
E5	Keramahan	4.14	0.030	0.123
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.07	0.029	0.119
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.123
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.00	0.029	0.115
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.030	0.123
F1	Penampilan	4.21	0.030	0.128
F2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.132
F3	Komunikasi	4.21	0.030	0.128
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.21	0.030	0.128
F5	Keramahan	4.14	0.030	0.123
G1	Parkir	3.57	0.026	0.092
G2	Security (Keamanan)	3.57	0.026	0.092
Total		<b>139.07</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.07%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Penampilan, Komunikasi, Kesigapan dan Tanggung Jawab Perawat dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,36.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,07%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,07% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan April 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.21	0.030	0.128
A2	Ketepatan Waktu	3.93	0.028	0.111
A3	Komunikasi	4.14	0.030	0.124
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.133
A5	Keramahan	4.07	0.029	0.120
B1	Penampilan perawat	4.14	0.030	0.124
B2	Kecepatan Pelayanan	4.21	0.030	0.128
B3	Komunikasi	4.14	0.030	0.124
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.43	0.032	0.142
B5	Keramahan	4.43	0.032	0.142
C1	Penampilan pramusaji	4.21	0.030	0.128
C2	Rasa	3.93	0.028	0.111
C3	Variasi Menu	4.07	0.029	0.120
C4	Penyajian	4.21	0.030	0.128
C5	Ketepatan Waktu	4.14	0.030	0.124
D1	Furniture	4.07	0.029	0.120
D2	Toilet	3.43	0.025	0.085

D3	Kebersihan dan kenyamanan	4.00	0.029	0.116
E1	Penampilan	4.00	0.029	0.116
E2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.029	0.116
E3	Komunikasi	4.14	0.030	0.124
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.029	0.116
E5	Keramahan	4.00	0.029	0.116
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.124
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.00	0.029	0.116
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.07	0.029	0.120
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.00	0.029	0.116
F1	Penampilan	4.29	0.031	0.133
F2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.133
F3	Komunikasi	4.29	0.031	0.133
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.124
F5	Keramahan	4.00	0.029	0.116
G1	Parkir	3.57	0.026	0.092
G2	Security (Keamanan)	3.50	0.025	0.088
Total		<b>138.50</b>	<b>1.00</b>	<b>4.09</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.09</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>81.71%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,09. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Kesigapan dan Tanggung Jawab Perawat dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,43.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 81,71%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 81,71% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Mei 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.29	0.031	0.131
A2	Ketepatan Waktu	4.00	0.028	0.114
A3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.131
A5	Keramahan	4.21	0.030	0.127
B1	Penampilan perawat	4.29	0.031	0.131
B2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.030	0.122
B3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.43	0.032	0.140
B5	Keramahan	4.36	0.031	0.135
C1	Penampilan pramusaji	4.14	0.030	0.122
C2	Rasa	3.86	0.027	0.106
C3	Variasi Menu	4.00	0.028	0.114
C4	Penyajian	4.07	0.029	0.118
C5	Ketepatan Waktu	4.07	0.029	0.118
D1	Furniture	4.07	0.029	0.118
D2	Toilet	3.50	0.025	0.087
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.93	0.028	0.110
E1	Penampilan	4.21	0.030	0.127
E2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.030	0.122
E3	Komunikasi	4.14	0.030	0.122
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.118
E5	Keramahan	4.29	0.031	0.131

E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.122
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.07	0.029	0.118
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.07	0.029	0.118
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.030	0.122
F1	Penampilan	4.29	0.031	0.131
F2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.131
F3	Komunikasi	4.29	0.031	0.131
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.118
F5	Keramahan	4.21	0.030	0.127
G1	Parkir	3.86	0.027	0.106
G2	Security (Keamanan)	4.00	0.028	0.114
Total		<b>140.36</b>	<b>1.00</b>	<b>4.14</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.14</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.71%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,14. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Kesigapan dan Tanggung Jawab Perawat dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dan parkir dengan nilai 3,50.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,71%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,71% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.



**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Juni 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.29	0.031	0.133
A2	Ketepatan Waktu	4.07	0.029	0.120
A3	Komunikasi	4.14	0.030	0.124
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.124
A5	Keramahan	4.14	0.030	0.124
B1	Penampilan perawat	4.21	0.030	0.128
B2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.133
B3	Komunikasi	4.29	0.031	0.133
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.133
B5	Keramahan	4.14	0.030	0.124
C1	Penampilan pramusaji	4.00	0.029	0.116
C2	Rasa	3.93	0.028	0.111
C3	Variasi Menu	4.07	0.029	0.120
C4	Penyajian	4.07	0.029	0.120
C5	Ketepatan Waktu	4.00	0.029	0.116
D1	Furniture	4.07	0.029	0.120
D2	Toilet	3.50	0.025	0.088
D3	Kebersihan dan kenyamanan	4.00	0.029	0.116
E1	Penampilan	4.07	0.029	0.120
E2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.029	0.116
E3	Komunikasi	4.07	0.029	0.120
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.120
E5	Keramahan	4.21	0.030	0.128
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.21	0.030	0.128
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.00	0.029	0.116
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.00	0.029	0.116
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.00	0.029	0.116
F1	Penampilan	4.14	0.030	0.124

F2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.120
F3	Komunikasi	4.14	0.030	0.124
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.029	0.116
F5	Keramahan	4.07	0.029	0.120
G1	Parkir	3.86	0.028	0.107
G2	Security (Keamanan)	3.93	0.028	0.111
Total		<b>138.50</b>	<b>1.00</b>	<b>4.08</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.08</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>81.58%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,08. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Penampilan Dokter, kecepatan pelayanan perawat, komunikasi perawat, Kesigapan dan Tanggung Jawab Perawat dengan nilai 4,29 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,50.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 81,58%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 81,58% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Juli 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.21	0.031	0.129

A2	Ketepatan Waktu	4.21	0.031	0.129
A3	Komunikasi	4.21	0.031	0.129
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.133
A5	Keramahan	4.29	0.031	0.133
B1	Penampilan perawat	4.43	0.032	0.142
B2	Kecepatan Pelayanan	4.21	0.031	0.129
B3	Komunikasi	4.29	0.031	0.133
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.36	0.032	0.137
B5	Keramahan	4.21	0.031	0.129
C1	Penampilan pramusaji	4.21	0.031	0.129
C2	Rasa	4.00	0.029	0.116
C3	Variasi Menu	4.07	0.029	0.120
C4	Penyajian	4.00	0.029	0.116
C5	Ketepatan Waktu	4.00	0.029	0.116
D1	Furniture	3.79	0.027	0.104
D2	Toilet	3.50	0.025	0.089
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.71	0.027	0.100
E1	Penampilan	4.00	0.029	0.116
E2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.029	0.116
E3	Komunikasi	4.00	0.029	0.116
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.07	0.029	0.120
E5	Keramahan	4.29	0.031	0.133
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.07	0.029	0.120
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.00	0.029	0.116
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.00	0.029	0.116
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.030	0.124
F1	Penampilan	4.00	0.029	0.116
F2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.120
F3	Komunikasi	4.07	0.029	0.120
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	3.86	0.028	0.108
F5	Keramahan	4.00	0.029	0.116
G1	Parkir	3.79	0.027	0.104

G2	Security (Keamanan)	3.79	0.027	0.104
Total		<b>138.14</b>	<b>1.00</b>	<b>4.07</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.07</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>81.45%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,07. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Penampilan Perawat dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,50.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 81,45%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 78,84% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Agustus 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.43	0.032	0.141
A2	Ketepatan Waktu	4.21	0.030	0.128
A3	Komunikasi	4.29	0.031	0.132
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.36	0.031	0.136
A5	Keramahan	4.29	0.031	0.132
B1	Penampilan perawat	4.29	0.031	0.132
B2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.132
B3	Komunikasi	4.36	0.031	0.136
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.50	0.032	0.145

B5	Keramahan	4.36	0.031	0.136
C1	Penampilan pramusaji	4.00	0.029	0.115
C2	Rasa	3.86	0.028	0.107
C3	Variasi Menu	3.93	0.028	0.111
C4	Penyajian	3.93	0.028	0.111
C5	Ketepatan Waktu	3.93	0.028	0.111
D1	Furniture	4.00	0.029	0.115
D2	Toilet	3.64	0.026	0.095
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.93	0.028	0.111
E1	Penampilan	4.21	0.030	0.128
E2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.030	0.123
E3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.21	0.030	0.128
E5	Keramahan	4.29	0.031	0.132
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.21	0.030	0.128
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.07	0.029	0.119
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.07	0.029	0.119
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.030	0.123
F1	Penampilan	3.93	0.028	0.111
F2	Kecepatan Pelayanan	3.86	0.028	0.107
F3	Komunikasi	3.93	0.028	0.111
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	3.93	0.028	0.111
F5	Keramahan	3.93	0.028	0.111
G1	Parkir	3.79	0.027	0.103
G2	Security (Keamanan)	3.86	0.028	0.107
Total		<b>139.29</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.11</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.14%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Kesigapan

dan Tanggung Jawab perawat dengan nilai 4,50 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dan Parkir dengan nilai 3,64.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,14%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,14% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

#### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan September 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.14	0.030	0.123
A2	Ketepatan Waktu	4.07	0.029	0.119
A3	Komunikasi	4.14	0.030	0.123
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.36	0.031	0.137
A5	Keramahan	4.07	0.029	0.119
B1	Penampilan perawat	4.36	0.031	0.137
B2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.132
B3	Komunikasi	4.29	0.031	0.132
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.43	0.032	0.141
B5	Keramahan	4.50	0.032	0.146
C1	Penampilan pramusaji	4.14	0.030	0.123
C2	Rasa	3.64	0.026	0.095
C3	Variasi Menu	4.00	0.029	0.115
C4	Penyajian	3.93	0.028	0.111

C5	Ketepatan Waktu	3.93	0.028	0.111
D1	Furniture	4.00	0.029	0.115
D2	Toilet	3.29	0.024	0.078
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.93	0.028	0.111
E1	Penampilan	4.14	0.030	0.123
E2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.119
E3	Komunikasi	4.07	0.029	0.119
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.029	0.115
E5	Keramahan	4.14	0.030	0.123
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	3.93	0.028	0.111
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.123
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.00	0.029	0.115
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.07	0.029	0.119
F1	Penampilan	4.36	0.031	0.137
F2	Kecepatan Pelayanan	4.36	0.031	0.137
F3	Komunikasi	4.36	0.031	0.137
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.123
F5	Keramahan	4.36	0.031	0.137
G1	Parkir	3.64	0.026	0.095
G2	Security (Keamanan)	3.79	0.027	0.103
<b>Total</b>		<b>139.07</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b>4.11</b>
<b>NILAI SKM</b>				<b>82.11%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan perawat dengan nilai 4,50 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,29.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,11%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,11% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Oktober 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.21	0.030	0.128
A2	Ketepatan Waktu	3.93	0.028	0.111
A3	Komunikasi	4.07	0.029	0.120
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.36	0.031	0.137
A5	Keramahan	4.07	0.029	0.120
B1	Penampilan perawat	4.29	0.031	0.132
B2	Kecepatan Pelayanan	4.29	0.031	0.132
B3	Komunikasi	4.21	0.030	0.128
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.132
B5	Keramahan	4.43	0.032	0.141
C1	Penampilan pramusaji	4.07	0.029	0.120
C2	Rasa	3.79	0.027	0.103
C3	Variasi Menu	4.00	0.029	0.115
C4	Penyajian	4.07	0.029	0.120
C5	Ketepatan Waktu	4.07	0.029	0.120
D1	Furniture	3.86	0.028	0.107
D2	Toilet	3.14	0.023	0.071
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.93	0.028	0.111
E1	Penampilan	4.07	0.029	0.120
E2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.120
E3	Komunikasi	4.07	0.029	0.120



E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.029	0.115
E5	Keramahan	4.21	0.030	0.128
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.124
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.07	0.029	0.120
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	3.93	0.028	0.111
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.07	0.029	0.120
F1	Penampilan	4.07	0.029	0.120
F2	Kecepatan Pelayanan	4.21	0.030	0.128
F3	Komunikasi	4.36	0.031	0.137
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.124
F5	Keramahan	4.29	0.031	0.132
G1	Parkir	4.00	0.029	0.115
G2	Security (Keamanan)	3.86	0.028	0.107
Total		<b>138.64</b>	<b>1.00</b>	<b>4.09</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.09</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>81.80%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,09. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Perawat dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,14.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 81,80%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 81,80% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan November 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.29	0.031	0.131
A2	Ketepatan Waktu	4.07	0.029	0.118
A3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.29	0.031	0.131
A5	Keramahan	4.00	0.029	0.114
B1	Penampilan perawat	4.21	0.030	0.127
B2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.029	0.114
B3	Komunikasi	4.07	0.029	0.118
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.36	0.031	0.135
B5	Keramahan	4.50	0.032	0.144
C1	Penampilan pramusaji	4.14	0.030	0.122
C2	Rasa	4.07	0.029	0.118
C3	Variasi Menu	4.29	0.031	0.131
C4	Penyajian	4.00	0.029	0.114
C5	Ketepatan Waktu	4.00	0.029	0.114
D1	Furniture	4.14	0.030	0.122
D2	Toilet	3.36	0.024	0.080
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.79	0.027	0.102
E1	Penampilan	4.07	0.029	0.118
E2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.118
E3	Komunikasi	4.29	0.031	0.131
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	3.93	0.028	0.110
E5	Keramahan	4.29	0.031	0.131
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.030	0.122
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.29	0.031	0.131
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.21	0.030	0.127
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.29	0.031	0.131
F1	Penampilan	4.43	0.032	0.140

F2	Kecepatan Pelayanan	4.43	0.032	0.140
F3	Komunikasi	4.43	0.032	0.140
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.029	0.114
F5	Keramahan	4.21	0.030	0.127
G1	Parkir	3.71	0.026	0.098
G2	Security (Keamanan)	3.71	0.026	0.098
Total		<b>140.29</b>	<b>1.00</b>	<b>4.14</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.14</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.79%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,14. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Perawat dengan nilai 4,50 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Parkir dengan nilai 3,36.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,79%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,79% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Inap Bulan Desember 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan Dokter	4.36	0.031	0.135

A2	Ketepatan Waktu	4.14	0.030	0.122
A3	Komunikasi	4.29	0.031	0.131
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.122
A5	Keramahan	4.36	0.031	0.135
B1	Penampilan perawat	4.29	0.031	0.131
B2	Kecepatan Pelayanan	4.21	0.030	0.127
B3	Komunikasi	4.21	0.030	0.127
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.43	0.032	0.140
B5	Keramahan	4.29	0.031	0.131
C1	Penampilan pramusaji	3.93	0.028	0.110
C2	Rasa	4.00	0.029	0.114
C3	Variasi Menu	3.93	0.028	0.110
C4	Penyajian	3.93	0.028	0.110
C5	Ketepatan Waktu	4.00	0.029	0.114
D1	Furniture	3.79	0.027	0.102
D2	Toilet	3.50	0.025	0.087
D3	Kebersihan dan kenyamanan	3.79	0.027	0.102
E1	Penampilan	4.14	0.030	0.122
E2	Kecepatan Pelayanan	4.07	0.029	0.118
E3	Komunikasi	4.07	0.029	0.118
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.21	0.030	0.127
E5	Keramahan	4.57	0.033	0.149
E6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.21	0.030	0.127
E7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.07	0.029	0.118
E8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.21	0.030	0.127
E9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.29	0.031	0.131
F1	Penampilan	4.29	0.031	0.131
F2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.030	0.122
F3	Komunikasi	4.14	0.030	0.122
F4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.030	0.122
F5	Keramahan	4.00	0.029	0.114
G1	Parkir	4.00	0.029	0.114

G2	Security (Keamanan)	4.00	0.029	0.114
Total		<b>140.14</b>	<b>1.00</b>	<b>4.13</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.13</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.64%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,13. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Kesigapan dan tanggung jawab perawat, dengan nilai 4,43 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,50.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,64%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,64% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **5.2.2 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 29 unsur penilaian pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada dari pasien Rawat Jalan.**

#### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Tahun 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.17	0.035	0.146
A2	Ketepatan waktu	4.18	0.035	0.147

A3	Komunikasi	4.15	0.035	0.145
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.15	0.035	0.145
A5	Keramahan	4.18	0.035	0.147
B1	Penampilan perawat	4.17	0.035	0.146
B2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.035	0.144
B3	Komunikasi	4.13	0.035	0.143
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.15	0.035	0.145
B5	Keramahan	4.13	0.035	0.143
C1	Furniture	4.10	0.034	0.141
C2	Toilet	3.57	0.030	0.107
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.15	0.035	0.145
D1	Penampilan	4.12	0.035	0.143
D2	Kecepatan Pelayanan	4.16	0.035	0.146
D3	Komunikasi	4.15	0.035	0.145
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
D5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.13	0.035	0.143
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.11	0.035	0.142
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.15	0.035	0.145
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.13	0.035	0.143
E1	Penampilan	4.11	0.035	0.142
E2	Kecepatan Pelayanan	4.10	0.034	0.141
E3	Komunikasi	4.10	0.034	0.141
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.04	0.034	0.137
F1	Parkir	3.93	0.033	0.130
F2	Security (Keamanan)	3.98	0.033	0.133
Total		<b>118.88</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.05%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Ketepatan Waktu dan Keramahan Dokter dengan nilai 4,18 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,57.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,05%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,05% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

#### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Januari 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.23	0.036	0.150
A2	Ketepatan waktu	4.09	0.034	0.141
A3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
A5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
B1	Penampilan perawat	4.18	0.035	0.147
B2	Kecepatan Pelayanan	4.09	0.034	0.141
B3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147

B5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
C1	Furniture	4.18	0.035	0.147
C2	Toilet	3.59	0.030	0.108
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.18	0.035	0.147
D1	Penampilan	4.18	0.035	0.147
D2	Kecepatan Pelayanan	4.09	0.034	0.141
D3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
D5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.05	0.034	0.138
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.05	0.034	0.138
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.035	0.144
E1	Penampilan	4.18	0.035	0.147
E2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
E3	Komunikasi	4.05	0.034	0.138
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
F1	Parkir	4.00	0.034	0.135
F2	Security (Keamanan)	4.05	0.034	0.138
Total		<b>118.91</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b>4.10</b>
<b>NILAI SKM</b>				<b>82.07%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Penampilan dokter dengan nilai 4,23 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Security (Keamanan) dengan nilai 3,59.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,07%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :



$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,07% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Februari 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.14	0.035	0.144
A2	Ketepatan waktu	4.14	0.035	0.144
A3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
A5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
B1	Penampilan perawat	4.09	0.034	0.141
B2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
B3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.27	0.036	0.154
B5	Keramahan	4.18	0.035	0.147
C1	Furniture	4.05	0.034	0.138
C2	Toilet	3.59	0.030	0.108
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.14	0.035	0.144
D1	Penampilan	4.09	0.034	0.141
D2	Kecepatan Pelayanan	4.09	0.034	0.141
D3	Komunikasi	4.00	0.034	0.135
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
D5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.035	0.144
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	4.09	0.034	0.141

	yang Diterima			
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.18	0.035	0.147
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.035	0.144
E1	Penampilan	4.14	0.035	0.144
E2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.034	0.135
E3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
F1	Parkir	4.05	0.034	0.138
F2	Security (Keamanan)	4.00	0.034	0.135
Total		<b>118.91</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.07%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Dokter dengan nilai 4,23 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Security (Keamanan) dengan nilai 3,59.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,07%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,07% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Maret 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.14	0.035	0.144
A2	Ketepatan waktu	4.23	0.036	0.150
A3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
A5	Keramahan	4.32	0.036	0.157
B1	Penampilan perawat	4.09	0.034	0.141
B2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.035	0.144
B3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
B5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
C1	Furniture	4.18	0.035	0.147
C2	Toilet	3.73	0.031	0.117
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.23	0.036	0.150
D1	Penampilan	4.05	0.034	0.138
D2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
D3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.09	0.034	0.141
D5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.27	0.036	0.154
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.05	0.034	0.138
E1	Penampilan	4.00	0.034	0.135
E2	Kecepatan Pelayanan	4.05	0.034	0.138
E3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.00	0.034	0.135
F1	Parkir	3.77	0.032	0.120
F2	Security (Keamanan)	3.86	0.033	0.126
Total		<b>118.86</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>

<b>NILAI INDEKS</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI SKM</b>	<b>82.06%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Keramahan Dokter dengan nilai 4,32 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Parkir dengan nilai 3,73.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,06%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,06% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan April 2022**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Weighted Factor</b>	<b>Weighted Score</b>
A1	Penampilan dokter	4.18	0.035	0.147
A2	Ketepatan waktu	4.18	0.035	0.147
A3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
A5	Keramahan	4.18	0.035	0.147
B1	Penampilan perawat	4.23	0.036	0.150
B2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
B3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141

B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.034	0.135
B5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
C1	Furniture	4.09	0.034	0.141
C2	Toilet	3.55	0.030	0.106
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.14	0.035	0.144
D1	Penampilan	4.14	0.035	0.144
D2	Kecepatan Pelayanan	4.27	0.036	0.154
D3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
D5	Keramahan	4.00	0.034	0.135
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.035	0.144
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.18	0.035	0.147
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.14	0.035	0.144
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.035	0.144
E1	Penampilan	4.09	0.034	0.141
E2	Kecepatan Pelayanan	4.09	0.034	0.141
E3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
F1	Parkir	3.86	0.033	0.126
F2	Security (Keamanan)	4.00	0.034	0.135
Total		<b>118.82</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.03%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Penampilan perawat, dengan nilai 4,23 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,55.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,03%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,03% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

#### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Mei 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.18	0.035	0.147
A2	Ketepatan waktu	4.27	0.036	0.154
A3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
A5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
B1	Penampilan perawat	4.27	0.036	0.154
B2	Kecepatan Pelayanan	4.09	0.034	0.141
B3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.09	0.034	0.141
B5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
C1	Furniture	3.95	0.033	0.132
C2	Toilet	3.41	0.029	0.098
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.05	0.034	0.138
D1	Penampilan	4.14	0.035	0.144
D2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
D3	Komunikasi	4.23	0.036	0.150

D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
D5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.23	0.036	0.150
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.14	0.035	0.144
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.18	0.035	0.147
E1	Penampilan	4.14	0.035	0.144
E2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
E3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
F1	Parkir	3.95	0.033	0.132
F2	Security (Keamanan)	4.00	0.034	0.135
Total		<b>118.91</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.11</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.12%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Ketepatan waktu dokter dan Penampilan perawat dengan nilai 4,27 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,41.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,12%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,12% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Juni 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.23	0.036	0.151
A2	Ketepatan waktu	4.36	0.037	0.160
A3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.23	0.036	0.151
A5	Keramahan	4.23	0.036	0.151
B1	Penampilan perawat	4.23	0.036	0.151
B2	Kecepatan Pelayanan	4.32	0.036	0.157
B3	Komunikasi	4.27	0.036	0.154
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
B5	Keramahan	4.27	0.036	0.154
C1	Furniture	3.86	0.033	0.126
C2	Toilet	3.41	0.029	0.098
C3	Kebersihan dan kenyamanan	3.86	0.033	0.126
D1	Penampilan	4.00	0.034	0.135
D2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.034	0.135
D3	Komunikasi	4.05	0.034	0.138
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.14	0.035	0.144
D5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.18	0.035	0.147
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.035	0.144
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.18	0.035	0.147
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.23	0.036	0.151
E1	Penampilan	4.09	0.034	0.141
E2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
E3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.09	0.034	0.141



E5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
F1	Parkir	3.68	0.031	0.114
F2	Security (Keamanan)	3.82	0.032	0.123
Total		<b>118.68</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.04%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Ketepatan waktu dokter dengan nilai 4,36 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Parkir dengan nilai 3,41.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,04%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,04% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Juli 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.32	0.036	0.157
A2	Ketepatan waktu	4.41	0.037	0.164
A3	Komunikasi	4.41	0.037	0.164
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.36	0.037	0.161

A5	Keramahan	4.32	0.036	0.157
B1	Penampilan perawat	4.32	0.036	0.157
B2	Kecepatan Pelayanan	4.23	0.036	0.151
B3	Komunikasi	4.27	0.036	0.154
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
B5	Keramahan	4.18	0.035	0.147
C1	Furniture	3.82	0.032	0.123
C2	Toilet	3.36	0.028	0.095
C3	Kebersihan dan kenyamanan	3.95	0.033	0.132
D1	Penampilan	4.00	0.034	0.135
D2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.035	0.144
D3	Komunikasi	4.00	0.034	0.135
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
D5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.035	0.144
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.035	0.144
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.14	0.035	0.144
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.035	0.144
E1	Penampilan	3.95	0.033	0.132
E2	Kecepatan Pelayanan	4.05	0.034	0.138
E3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.00	0.034	0.135
F1	Parkir	3.68	0.031	0.114
F2	Security (Keamanan)	3.73	0.031	0.117
Total		<b>118.64</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.07%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Ketepatan

waktu dan Komunikasi dokter dengan nilai 4,41 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Parkir dengan nilai 3,36.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,07%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,07% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

#### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Agustus 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.14	0.035	0.144
A2	Ketepatan waktu	4.32	0.036	0.157
A3	Komunikasi	4.36	0.037	0.160
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.32	0.036	0.157
A5	Keramahan	4.27	0.036	0.154
B1	Penampilan perawat	4.18	0.035	0.147
B2	Kecepatan Pelayanan	4.32	0.036	0.157
B3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.23	0.036	0.150
B5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
C1	Furniture	3.91	0.033	0.129
C2	Toilet	3.45	0.029	0.100
C3	Kebersihan dan kenyamanan	3.91	0.033	0.129
D1	Penampilan	3.95	0.033	0.132

D2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.034	0.135
D3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.09	0.034	0.141
D5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.18	0.035	0.147
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.18	0.035	0.147
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.18	0.035	0.147
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.14	0.035	0.144
E1	Penampilan	4.14	0.035	0.144
E2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.035	0.144
E3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.09	0.034	0.141
E5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
F1	Parkir	3.82	0.032	0.123
F2	Security (Keamanan)	3.77	0.032	0.120
Total		<b>118.77</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.08%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah komunikasi dokter dengan nilai 4,36 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,45.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,08%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,08% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00

dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan September 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.36	0.037	0.160
A2	Ketepatan waktu	4.32	0.036	0.157
A3	Komunikasi	4.23	0.036	0.151
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
A5	Keramahan	4.23	0.036	0.151
B1	Penampilan perawat	4.18	0.035	0.147
B2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
B3	Komunikasi	4.23	0.036	0.151
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.09	0.034	0.141
B5	Keramahan	4.27	0.036	0.154
C1	Furniture	3.91	0.033	0.129
C2	Toilet	3.41	0.029	0.098
C3	Kebersihan dan kenyamanan	3.95	0.033	0.132
D1	Penampilan	3.95	0.033	0.132
D2	Kecepatan Pelayanan	4.00	0.034	0.135
D3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.23	0.036	0.151
D5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.23	0.036	0.151
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.18	0.035	0.147
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.18	0.035	0.147
E1	Penampilan	4.18	0.035	0.147

E2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.035	0.144
E3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.09	0.034	0.141
F1	Parkir	3.73	0.031	0.117
F2	Security (Keamanan)	3.77	0.032	0.120
Total		<b>118.73</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b>4.10</b>
<b>NILAI SKM</b>				<b>82.06%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah penampilan dokter dengan nilai 4,36 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Parkir dengan nilai 3,41.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,06%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,06% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Oktober 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.27	0.036	0.154

A2	Ketepatan waktu	4.41	0.037	0.164
A3	Komunikasi	4.32	0.036	0.157
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.45	0.038	0.167
A5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
B1	Penampilan perawat	4.27	0.036	0.154
B2	Kecepatan Pelayanan	4.27	0.036	0.154
B3	Komunikasi	4.27	0.036	0.154
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.27	0.036	0.154
B5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
C1	Furniture	4.05	0.034	0.138
C2	Toilet	3.68	0.031	0.114
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.00	0.034	0.135
D1	Penampilan	4.14	0.035	0.144
D2	Kecepatan Pelayanan	4.23	0.036	0.150
D3	Komunikasi	4.09	0.034	0.141
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
D5	Keramahan	4.14	0.035	0.144
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.09	0.034	0.141
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.00	0.034	0.135
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.00	0.034	0.135
E1	Penampilan	4.00	0.034	0.135
E2	Kecepatan Pelayanan	3.95	0.033	0.132
E3	Komunikasi	3.91	0.033	0.129
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	3.95	0.033	0.132
E5	Keramahan	3.95	0.033	0.132
F1	Parkir	3.73	0.031	0.117
F2	Security (Keamanan)	3.73	0.031	0.117
Total		<b>118.77</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.09%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Kesigapan dan Tanggung Jawab Dokter dengan nilai 4,45 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Security (Keamanan) dengan nilai 3,68.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,09%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,09% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan November 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.18	0.035	0.147
A2	Ketepatan waktu	4.41	0.037	0.164
A3	Komunikasi	4.27	0.036	0.154
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.23	0.036	0.150
A5	Keramahan	4.36	0.037	0.160
B1	Penampilan perawat	4.23	0.036	0.150
B2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
B3	Komunikasi	4.14	0.035	0.144
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.23	0.036	0.150
B5	Keramahan	4.23	0.036	0.150
C1	Furniture	3.91	0.033	0.129
C2	Toilet	3.64	0.031	0.111



C3	Kebersihan dan kenyamanan	3.77	0.032	0.120
D1	Penampilan	4.09	0.034	0.141
D2	Kecepatan Pelayanan	4.09	0.034	0.141
D3	Komunikasi	4.18	0.035	0.147
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.18	0.035	0.147
D5	Keramahan	4.18	0.035	0.147
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.14	0.035	0.144
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.18	0.035	0.147
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.09	0.034	0.141
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.18	0.035	0.147
E1	Penampilan	4.05	0.034	0.138
E2	Kecepatan Pelayanan	4.05	0.034	0.138
E3	Komunikasi	4.00	0.034	0.135
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.05	0.034	0.138
E5	Keramahan	4.00	0.034	0.135
F1	Parkir	3.82	0.032	0.123
F2	Security (Keamanan)	3.82	0.032	0.123
Total		<b>118.86</b>	<b>1.00</b>	<b>4.11</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.11</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.12%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,11. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah ketepatan waktu Dokter dengan nilai 4,41 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Kebersihan dan kenyamanan dengan nilai 3,64.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,12%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,12% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien Rawat Jalan Bulan Desember 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.27	0.036	0.154
A2	Ketepatan waktu	4.23	0.036	0.150
A3	Komunikasi	4.41	0.037	0.164
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.27	0.036	0.154
A5	Keramahan	4.32	0.036	0.157
B1	Penampilan perawat	4.36	0.037	0.160
B2	Kecepatan Pelayanan	4.18	0.035	0.147
B3	Komunikasi	4.32	0.036	0.157
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.27	0.036	0.154
B5	Keramahan	4.27	0.036	0.154
C1	Furniture	3.77	0.032	0.120
C2	Toilet	3.59	0.030	0.109
C3	Kebersihan dan kenyamanan	3.82	0.032	0.123
D1	Penampilan	4.05	0.034	0.138
D2	Kecepatan Pelayanan	4.14	0.035	0.144
D3	Komunikasi	4.05	0.034	0.138
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.034	0.135
D5	Keramahan	4.05	0.034	0.138
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.18	0.035	0.147
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.05	0.034	0.138
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.14	0.035	0.144

D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.09	0.034	0.141
E1	Penampilan	3.95	0.033	0.132
E2	Kecepatan Pelayanan	3.91	0.033	0.129
E3	Komunikasi	3.95	0.033	0.132
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.23	0.036	0.150
E5	Keramahan	4.18	0.035	0.147
F1	Parkir	3.82	0.032	0.123
F2	Security (Keamanan)	3.91	0.033	0.129
Total		<b>118.77</b>	<b>1.00</b>	<b>4.10</b>
<b>NILAI INDEKS</b>				<b><u>4.10</u></b>
<b>NILAI SKM</b>				<b><u>82.10%</u></b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,10. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah komunikasi dokter dengan nilai 4,41 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,59.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 82,10%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 82,10% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah SANGAT BAIK.

### **5.2.3 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 29 unsur penilaian pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada dari pasien IGD.**

**Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung Mangusada untuk Pasien IGD Tahun 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Weighted Factor	Weighted Score
A1	Penampilan dokter	4.17	0.035	0.148
A2	Ketepatan waktu	4.08	0.035	0.142
A3	Komunikasi	3.92	0.033	0.131
A4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.25	0.036	0.154
A5	Keramahan	3.96	0.034	0.133
B1	Penampilan perawat	4.13	0.035	0.145
B2	Kecepatan Pelayanan	4.04	0.034	0.139
B3	Komunikasi	4.00	0.034	0.136
B4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.25	0.036	0.154
B5	Keramahan	4.08	0.035	0.142
C1	Furniture	4.08	0.035	0.142
C2	Toilet	4.00	0.034	0.136
C3	Kebersihan dan kenyamanan	4.13	0.035	0.145
D1	Penampilan	4.08	0.035	0.142
D2	Kecepatan Pelayanan	4.08	0.035	0.142
D3	Komunikasi	4.08	0.035	0.142
D4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.08	0.035	0.142
D5	Keramahan	4.08	0.035	0.142
D6	Kemudahan Pelayanan yang Diterima	4.08	0.035	0.142
D7	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan yang Diterima	4.08	0.035	0.142
D8	Keadilan Dalam Menerima Pelayanan	4.08	0.035	0.142
D9	Kewajaran Biaya (Sesuai Dengan Estimasi)	4.04	0.034	0.139
E1	Penampilan	4.04	0.034	0.139
E2	Kecepatan Pelayanan	4.04	0.034	0.139
E3	Komunikasi	3.96	0.034	0.133
E4	Kesigapan dan Tanggung Jawab	4.00	0.034	0.136
E5	Keramahan	4.04	0.034	0.139
F1	Parkir	3.71	0.032	0.117
F2	Security (Keamanan)	3.96	0.034	0.133
Total		<b>117.54</b>	<b>1.00</b>	<b>4.06</b>

<b>NILAI INDEKS</b>	<b>4.06</b>
<b>NILAI SKM</b>	<b>81.11%</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai Indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 4,06. Dapat dilihat unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Kesigapan dan Tanggung Jawab Dokter dan Perawat dengan nilai 4,25 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Parkir dengan nilai 3,71.

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada pasien rawat inap adalah 81,11%, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung Mangusada dengan nilai SKM : 81,11% dan nilai ini berada pada kategori 62,51 – 81,25 dengan kualifikasi Pelayanan B maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah BAIK.

## **BAB VI**

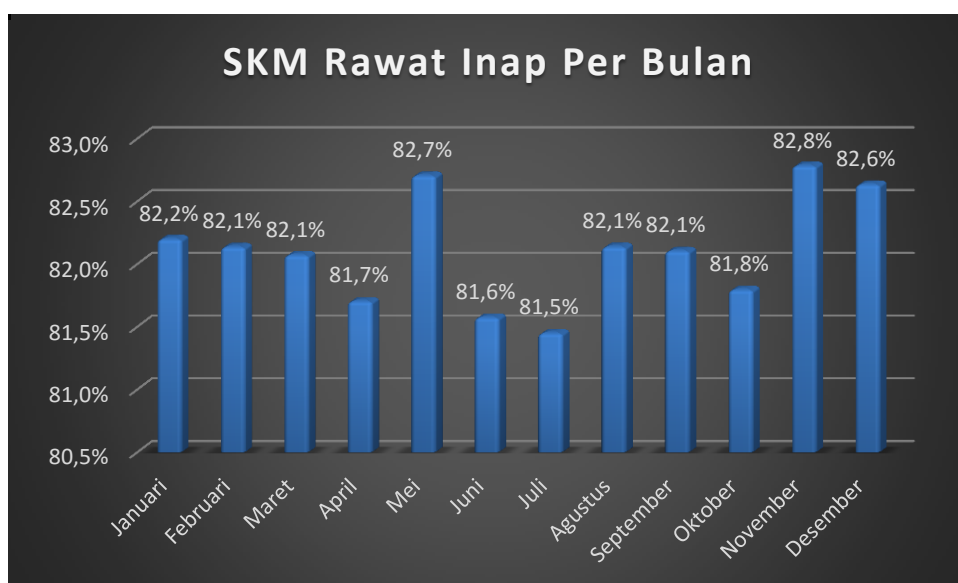
### **PEMBAHASAN**

Pada survei ini, ada 34 unsur yang diteliti untuk pelayanan rawat inap, 29 unsur untuk pelayanan rawat jalan dan IGD selanjutnya dilakukan tabulasi dan analisis. Analisis ini

dilakukan dengan menggunakan penilaian survei kepuasan masyarakat atas Kinerja Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022

### 6.1 Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSUD Kabupaten Badung Mangusada

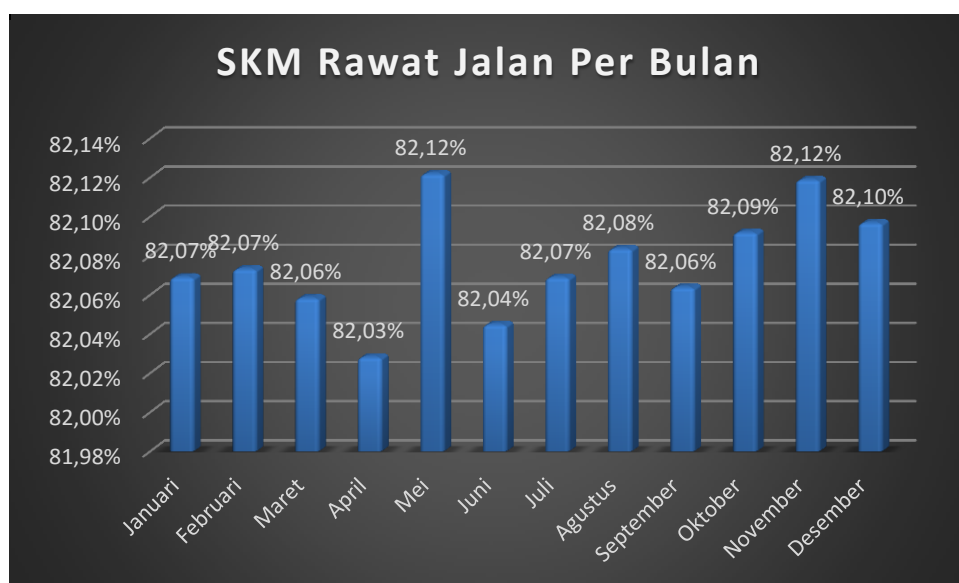
Kinerja Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 dengan nilai sebesar 82,10% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 - 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 adalah SANGAT BAIK. Kinerja Pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 dapat dilihat pada grafik sebagai berikut



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat Kinerja Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 nilai tertinggi adalah pada bulan November 2022 dengan nilai kepuasan sebesar 82,8%, dan nilai terendah adalah pada bulan Juli 2022 dengan nilai kepuasan 81,5%.

## 6.2 Kinerja Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kabupaten Badung Mangusada

Kinerja Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 dengan nilai sebesar 82,05% dan nilai ini berada pada kategori 81,26 - 100 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 adalah SANGAT BAIK. Kinerja Pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 dapat dilihat pada grafik sebagai berikut



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat Kinerja Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 nilai tertinggi adalah pada bulan Mei dan November 2022 dengan nilai kepuasan sebesar 82,12%, dan nilai terendah adalah pada bulan April 2022 dengan nilai kepuasan 82,03%.

## 6.3 Kinerja Pelayanan IGD RSUD Kabupaten Badung Mangusada

Kinerja Pelayanan IGD di RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 dengan nilai sebesar 81,11% dan nilai ini berada pada kategori 62,51 – 81,25 dengan kualifikasi Pelayanan B maka dengan demikian Kinerja Pelayanan IGD RSUD Kabupaten Badung Mangusada tahun 2022 adalah BAIK.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Badung Mangusada adalah 82,10%, dikategorikan Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Pelayanan Sangat Baik, hal ini berarti bahwa pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Badung tahun 2022 telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada adalah 82,05%, dikategorikan Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Pelayanan Sangat Baik, hal ini berarti bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Badung tahun 2022 telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat.
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan IGD di RSUD Kabupaten Badung Mangusada adalah 81,11%, dikategorikan Mutu Pelayanan B dengan Kinerja Pelayanan Baik, hal ini berarti bahwa pelayanan IGD di RSUD Kabupaten Badung tahun 2022 telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
4. Jika dilihat dari nilai rata-rata indeks per unsur pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Badung Mangusada 2022, unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Keramahan Perawat dengan nilai 4,34 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,63.
5. Jika dilihat dari nilai rata-rata indeks per unsur pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Badung Mangusada 2022, unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Ketepatan Waktu dan Keramahan Dokter dengan nilai 4,18 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah fasilitas pendukung yaitu Toilet dengan nilai 3,57.



## 7.2 **Saran**

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

1. Perlu peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai rendah seperti pada unsur fasilitas toilet dimana hampir semua responden memberikan nilai rendah untuk fasilitas toilet yang disediakan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
2. Survei Kepuasan Masyarakat agar dikembangkan sehingga mencakup seluruh unit pelayanan di lingkungan RSUD Kabupaten Badung serta dilakukan secara periodik sehingga dapat dibandingkan dan dipantau perkembangannya.