



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA

Jln. R.A Kartini No. 133 Denpasar Telp. (0361) 222487 – 222141 Fax (0361) 224114
Web site : <http://www.denpasarkota.go.id> atau <http://rsudwangaya.denpasarkota.go.id>
E-mail : rsudwangaya@denpasarkota.go.id



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI - SEPTEMBER
TAHUN 2021

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, RSUD Wangaya Kota Denpasar terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan ruang bagi konsumen dalam menyampaikan keluhan atau harapan mereka. Untuk mengetahui sejauh mana keluhan atau harapan masyarakat, maka perlu dilakukan kegiatan berupa penilaian kepuasan pelanggan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi unsur – unsur yang dapat mengukur indeks kepuasan pelanggan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyebaran kuesioner dilakukan oleh Seksi Promosi bersama-sama dengan Instalasi terkait terhadap pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di masing-masing Instalasi. Khusus untuk pasien rawat inap, kuesioner diberikan pada saat pasien diperbolehkan pulang oleh dokter.

1.2. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui persentase kepuasan pelanggan secara berkala sebagai pedoman untuk menyusun rencana kegiatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi nilai IKM di masing – masing unit pelayanan
2. Mengidentifikasi nilai rata – rata IKM RS dan membandingkan dengan Nilai standar IKM
3. Menganalisis hasil IKM RS

1.3. METODE

Metode survei yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan alat ukur berupa kuesioner.

a. Populasi

1. Seluruh pasien / keluarga yang datang berobat ke RSUD Wangaya di Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, Rehabilitasi Medik dan Perinatologi.
2. Seluruh pasien / penunggu pasien yang opname di ruang rawat inap RSUD Wangaya.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel dipilih secara acak dan untuk besaran sampel menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$N = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 = 120 \text{ responden}$$

c. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mulai tanggal 1 Juli s/d 30 September 2021

d. Nilai Persepsi Kategori Penilaian

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

Nilai Inteval IKM :

A (Sangat Baik)	:	3,5324 - 4,00
B (Baik)	:	3,0644 - 3,523
C (Kurang Baik)	:	2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	:	1,00 - 2,5996

2. HASIL IKM

2.1. Instalasi Rawat Jalan

a. Data Responden

Jumlah responden	:	120 orang
Jenis kelamin	:	L = 104 orang, P = 16 orang
Usia	:	< 40 tahun = 99 orang, ≥ 40 tahun = 21 orang
Pendidikan	:	SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 77 orang S1 = 40 orang S2 = 3 orang S3 = 0 orang
Pekerjaan	:	PNS = 27 orang TNI = 0 orang POLRI = 0 orang Swasta = 17 orang Wirausaha = 69 orang Lainnya = 7 orang

b. Hasil

Nilai IKM : 84,45 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,383	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,358	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,400	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,400	Baik
U5	Biaya/tarif	3,308	Baik
U6	Produk Layanan	3,425	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,400	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,392	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,367	Baik

Nilai IKM di instansi Rawat Jalan dengan responden 120 orang memperoleh nilai rata – rata : 3,381 atau dengan nilai IKM 84,45 (Kategori Baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (5) tentang biaya/tarif.

2.2. Instalasi Radiologi

a. Data Responden

Jumlah responden	: 120 orang
Jenis kelamin	: L = 34 orang, P = 86 orang
Usia	: < 40 tahun = 97 orang, \geq 40 tahun = 23 orang
Pendidikan	: SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 69 orang S1 = 51 orang S2 = 0 orang S3 = 0 orang
Pekerjaan	: PNS = 17 orang TNI = 0 orang POLRI = 2 orang Swasta = 20 orang Wirausaha = 70 orang Lainnya = 11 orang

b. Hasil IKM

Nilai IKM : 84,06 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,325	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,350	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,358	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,392	Baik
U5	Biaya/tarif	3,308	Baik
U6	Produk Layanan	3,425	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,408	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,350	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,375	Baik

Nilai IKM di instansi Radiologi dengan responden 120 orang memperoleh nilai rata - rata : 3,366 atau dengan nilai IKM 84,06 (Kategori Baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (1) yaitu tentang Persyaratan.

2.3. Instalasi Laboratorium

a. Data Responden

Jumlah responden	:	120 orang
Jenis kelamin	:	L = 114 orang, P = 6 orang
Usia	:	< 40 tahun = 98 orang, ≥ 40 tahun = 22 orang
Pendidikan	:	SD = 0 orang
		SMP = 0 orang
		SMA = 75 orang
		S1 = 44 orang
		S2 = 0 orang
		S3 = 1 orang
Pekerjaan	:	PNS = 25 orang
		TNI = 3 orang
		POLRI = 0 orang
		Swasta = 16 orang
		Wirausaha = 69 orang
		Lainnya = 7 orang

b. Hasil Analisis

Nilai IKM : 84,01 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,275	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,300	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,367	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,358	Baik
U5	Biaya/tarif	3,408	Baik
U6	Produk Layanan	3,458	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,350	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,408	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,350	Baik

Nilai IKM di instansi Laboratorium dengan responden 120 orang memperoleh nilai rata – rata : 3,364 atau dengan nilai IKM 84,01 (Kategori Baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (1) yaitu tentang Persyaratan.

2.4. Instalasi Gawat Darurat

a. Data Responden

Jumlah responden	: 120 orang
Jenis kelamin	: L = 36 orang, P = 84 orang
Usia	: < 40 tahun = 44 orang, ≥ 40 tahun = 66 orang
Pendidikan	: SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 66 orang S1 = 51 orang S2 = 3 orang S3 = 0 orang
Pekerjaan	: PNS = 14 orang TNI = 0 orang POLRI = 1 orang Swasta = 27 orang Wirausaha = 69 orang Lainnya = 9 orang

b. Hasil Analisis

Nilai IKM : 84,18 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,333	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,358	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,375	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,375	Baik
U5	Biaya/tarif	3,392	Baik
U6	Produk Layanan	3,350	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,425	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,325	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,400	Baik

Nilai IKM di instansi Gawat Darurat dengan responden 120 orang memperoleh nilai rata – rata : 3,370 atau dengan nilai IKM 84,18 (Kategori Baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (8) yaitu tentang Perilaku Pelaksana.

2.5. Instalasi Rawat Inap

a. Data Responden

Jumlah responden	:	120 orang
Jenis kelamin	:	L = 73 orang, P = 47 orang
Usia	:	< 40 tahun = 116 orang, \geq 40 tahun = 4 orang
Pendidikan	:	SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 82 orang S1 = 37 orang S2 = 1 orang S3 = 0 orang
Pekerjaan	:	PNS = 13 orang TNI = 0 orang POLRI = 0 orang Swasta = 32 orang Wirausaha = 72 orang Lainnya = 3 orang

b. Hasil Analisis

Nilai IKM : 84,78 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,358	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,358	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,375	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,367	Baik
U5	Biaya/tarif	3,358	Baik
U6	Produk Layanan	3,392	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,458	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,467	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,417	Baik

Nilai IKM di instansi Rawat Inap dengan responden 120 orang memperoleh nilai rata-rata : 3,394 atau dengan nilai IKM 84,78 (Kategori Baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (1), (2) dan (5) yaitu tentang Persyaratan, Prosedur Pelayanan dan Biaya / Tarif.

2.6. Instalasi Farmasi

a. Data Responden

Jumlah responden	:	120 orang
Jenis kelamin	:	L = 83 orang, P = 37 orang
Usia	:	< 40 tahun = 107 orang, \geq 40 tahun = 13 orang
Pendidikan	:	SD = 0 orang
		SMP = 0 orang
		SMA = 88 orang
		S1 = 32 orang
		S2 = 0 orang
		S3 = 0 orang
	Pekerjaan	:
		TNI = 0 orang
		POLRI = 0 orang
		Swasta = 17 orang
		Wirausaha = 59 orang
		Lainnya = 10 orang

b. Hasil Analisis

Nilai IKM : 84,19 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,433	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,342	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,275	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,375	Baik
U5	Biaya/tarif	3,375	Baik
U6	Produk Layanan	3,292	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,425	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,392	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,483	Baik

Nilai IKM di instansi Farmasi dengan responden 120 orang memperoleh nilai rata – rata : 3,373 atau dengan nilai IKM 84,19 (Kategori Baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (3) yaitu tentang Prosedur Pengaduan.

2.7. Rehabilitasi Medik

a. Data Responden

Jumlah responden	:	120 orang
Jenis kelamin	:	L = 88 orang, P = 32 orang
Usia	:	< 40 tahun = 44 orang, ≥ 40 tahun = 64 orang
Pendidikan	:	SD = 0 orang
		SMP = 0 orang
		SMA = 73 orang
		S1 = 46 orang
		S2 = 1 orang
		S3 = 0 orang
Pekerjaan	:	PNS = 29 orang
		TNI = 0 orang
		POLRI = 0 orang
		Swasta = 10 orang
		Wirausaha = 81 orang
		Lainnya = 0 orang

b. Hasil Analisis

Nilai IKM : 84,24 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,342	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,417	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,467	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,408	Baik
U5	Biaya/tarif	3,300	Baik
U6	Produk Layanan	3,458	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,317	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,308	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,342	Baik

Nilai IKM di Rehabilitasi Medik dengan responden 120 orang, dimana diperoleh nilai rata-rata adalah 3,373 (kategori baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (U5) Biaya / Tarif.

2.8. Perinatologi

a. Data Responden

Jumlah responden	: 120 orang
Jenis kelamin	: L = 117 orang, P = 3 orang
Usia	: < 40 tahun = 119 orang, ≥ 40 tahun = 1 orang
Pendidikan	: SD = 0 orang
	SMP = 0 orang
	SMA = 26 orang
	S1 = 84 orang
	S2 = 10 orang
	S3 = 0 orang
Pekerjaan	: PNS = 7 orang
	TNI = 0 orang
	POLRI = 0 orang
	Swasta = 26 orang
	Wirausaha = 83 orang
	Lainnya = 4 orang

b. Hasil Analisis

Nilai IKM : 84,57 (Kategori Baik), dengan hasil per unsurnya diurut dari nilai terkecil yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3,417	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,392	Baik
U3	Prosedur Pengaduan	3,383	Baik
U4	Waktu Pelayanan	3,408	Baik
U5	Biaya/tarif	3,333	Baik
U6	Produk Layanan	3,408	Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,367	Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,375	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,392	Baik

Nilai IKM di Perinatologi dengan responden 120 orang, dimana diperoleh nilai rata-rata adalah 3,386 (kategori baik). Nilai yang terendah terdapat pada unsur (U5) Biaya / Tarif.

Adapun untuk hasil rekap dari ke 8 instalasi tersebut sebagai berikut :

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
RSUD WANGAYA KOTA DENPASAR
BULAN JULI - SEPTEMBER TAHUN 2021**

No	Periode Penghitungan	Hasil SKM	Kategori
1	IRJ	84,45	Baik
2	IRI	84,78	Baik
3	Radiologi	84,06	Baik
4	Laboratorium	84,01	Baik
5	Farmasi	84,19	Baik
6	IGD	84,18	Baik
7	Rehabilitasi Medik	84,24	Baik
8	Perinatologi	84,57	Baik
Total		674,5	
Rata-rata		84,31	Baik

Tata cara pembuatan survei kepuasan masyarakat triwulan III tahun 2021 berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Teknik pengambilan sampel dipilih secara acak dan untuk besaran sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Jumlah perkiraan populasi yang digunakan yaitu berdasarkan data kunjungan pada Instalasi Rawat Jalan, Radiologi, Laboratorium, Gawat Darurat, Farmasi dan Instalasi Rawat Inap.

3. ANALISIS

Berdasarkan hasil IKM yang di ukur melalui kuisioner indek kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur nilai rata – rata IKM pada triwulan III tahun 2021 sebesar :

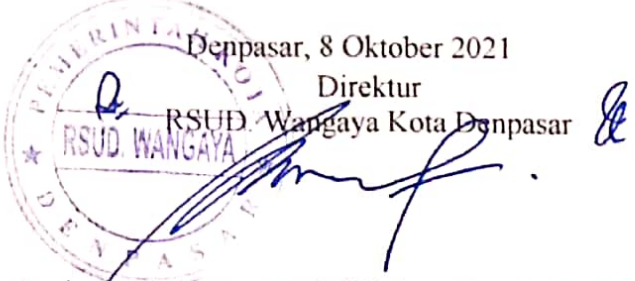
NO	Rad	IGD	IRJ	LAB	IRI	FAR	REH	VK	Total
U1	3,325	3,333	3,383	3,275	3,358	3,433	3,342	3,417	3,358
U2	3,350	3,358	3,358	3,300	3,358	3,342	3,417	3,392	3,359
U3	3,358	3,375	3,400	3,367	3,375	3,275	3,467	3,383	3,375
U4	3,392	3,375	3,400	3,358	3,367	3,375	3,408	3,408	3,385
U5	3,308	3,392	3,308	3,408	3,358	3,375	3,300	3,333	3,348
U6	3,425	3,350	3,425	3,458	3,392	3,292	3,458	3,408	3,401
U7	3,408	3,425	3,400	3,350	3,458	3,425	3,317	3,367	3,394
U8	3,350	3,325	3,392	3,408	3,467	3,392	3,308	3,375	3,377
U9	3,375	3,400	3,367	3,350	3,417	3,483	3,342	3,392	3,391
TOTAL REKAPAN									3,377

(KATEGORI BAIK)

Walaupun memperoleh nilai dengan kategori “BAIK” (3.377). namun setelah di analisis terdapat beberapa keluhan yang terdapat pada Instalasi Farmasi dan Instalasi Rawat Jalan, yaitu :

1. Pada Instalasi Farmasi beberapa pengguna layanan mengeluhkan kurang ramahnya salah satu petugas. hal tersebut akan dievaluasi kembali dan akan kembali dilakukan pelatihan komunikasi efektif guna meningkatkan kepuasan pelayanan
2. Pada Instalasi Rawat Jalan pengguna layanan mengeluhkan kelayakan tempat cuci tangan, toilet yang kurang baik dan tidak hygiene yang berada diparkir atas serta sedikitnya jumlah toilet pada areal belakang.

Denpasar, 8 Oktober 2021
Direktur
RSUD. Wangaya Kota Denpasar



dr. Anak Agung Made Widiasta, Sp. A, MARS.
Pembina Utama Muda
NIP. 19701002 200012 1 005