



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2019

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. Mengetahui persentase kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diterima
2. Mengetahui kekurangan atau kelemahan sistem pelayanan RSUD Wangaya
3. Mengetahui tanggapan dan saran-saran dari pelanggan
4. Sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

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, Laboratorium, Radiologi, dan Farmasi
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 tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

c. Jumlah Responden

Jumlah perkiraan populasi yang digunakan yaitu berdasarkan data kunjungan pada Instalasi Rawat Jalan, Radiologi, Laboratorium, Gawat Darurat, Farmasi dan Instalasi Rawat Inap pada tiga bulan sebelumnya.

d. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mulai tanggal 1 Januari s/d 31 Desember 2019 (setiap tiga bulan)

e. 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

f. Hasil

Rekap hasil survei kepuasan masyarakat pada RSUD Wangaya Kota Denpasar Tahun 2019 :

No	Periode Penghitungan	Hasil SKM	Kategori
1	Triwulan I	82,34	Baik
2	Triwulan II	84,2	Baik
3	Triwulan III	84,07	Baik
4	Triwulan IV	83,89	Baik
Total		334,5	
Rata-rata		83,63	Baik

2. PENUTUP

2.1. Kesimpulan

Dari hasil kepuasan pelanggan RSUD Wangaya tahun 2019 tersebut diatas semuanya sudah dalam kategori baik.


2.2. SARAN

Kualitas pelayanan di RSUD Wangaya perlu ditingkatkan lagi sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima dan memilih kembali ke RSUD Wangaya dengan keinginan sendiri

Demikian laporan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagai pedoman dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

Denpasar, 3 Januari 2020

Plt. Direktur
RSUD. Wangaya Kota Denpasar



Mr. Dewa Ditu Alit Parwita, M.Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19630127 199103 1 005