



Survei Kepuasan Masyarakat 2019 (Jan – Juni)

Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Email: bmprsdi@gmail.com

Jl. Trikora Nomor 115 Guntung Manggis

Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan

LAPORAN HASIL

SURVEI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN
RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU

2019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat	4
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	6
 BAB II ANALISIS	7
 BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran.....	13
BAB IV PENUTUP.....	14
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Susunan Tim Pengumpul dan pengolah data.....	5
1.2	Jadwal Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.2	Distribusi Frekuensi Jam Kunjungan Responden.....	7
2.2	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	8
2.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	9
2.4	Distribusi Frekuensi Usia Responden	9
2.5	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	10
2.6	Tabel Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan	10

DAFTAR GRAFIK

Grafik		Halaman
2.2	Distribusi Frekuensi Jam Kunjungan Responden.....	7
2.2	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	8
2.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	8
2.4	Distribusi Frekuensi Usia Responden	9
2.5	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	10
2.6	Tabel Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Rekapitulasi hasil survei Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan RSUD Idaman Banjarbaru
2. Dokumentasi Pengambilan Sampel dari pasien atau keluarga pasien

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kesehatan di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan kesehatan di rumah sakit Disamping itu data Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit / ruang / poli maupun instalasi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

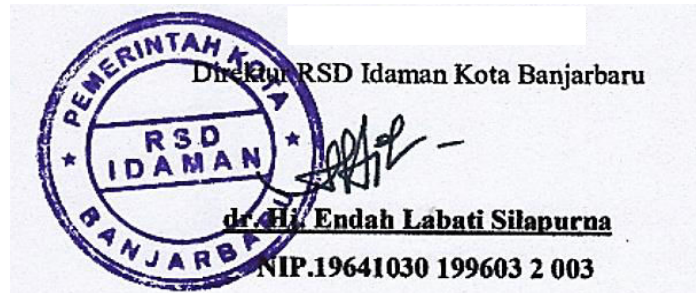
Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh RSD Idaman Kota Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2019 ini.

Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil survei kepuasan pelanggan ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi/rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan RSD Idaman Kota Banjarbaru ke depannya.

Banjarbaru, Juli 2019



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Marpaung, 2010).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima pasien. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien (Hafid, 2014).

Mutu pelayanan rumah sakit (RS) dapat ditelaah dari tiga hal yaitu struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan nonkesehatan, serta pasien), proses (manajemen RS baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien) dan *outcome*. Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan RS yaitu penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien (Suryawati dkk, 2006). Pada dasarnya pelayanan rumah sakit

diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. RSD Idaman Kota Banjarbaru salah satunya. Rumah Sakit memberikan informasi tentang kesehatan, fasilitas dan jasa ditawarkan untuk membantu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan RSD Idaman Kota Banjarbaru dirancang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang dilayani sesuai dengan misi yaitu memujudkan pelayanan kesehatan yang berdaya saing.

Dalam rangka untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSD Idaman Kota Banjarbaru, RS melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada RSD Idaman Kota Banjarbaru.

B. TUJUAN

Maksud penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap desain pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh RSD Idaman Kota Banjarbaru sehingga dimasa yang akan datang diharapkan terbentuk wujud, karakter dan sistem pelayanan kesehatan lebih baik di RSD Idaman Kota Banjarbaru. dengan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan kesehatan berbasis mutu pelayanan, informatif., dan kooperatif kepada pasien serta sesuai dengan visi, misi, motto dan tujuan RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei kepuasan terhadap mutu pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru ini adalah :

1. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak RSD Idaman Kota Banjarbaru.
2. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan rumah sakit yang ideal dan memuaskan.

3. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial apa sajakah yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan.

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru yaitu:

1. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak RSD Idaman Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
2. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan rumah sakit yang ideal dan memuaskan dapat terwujud.
3. Pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana-Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan
4. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan dapat diketahui dan dijadikan tolak ukur dalam menjalankan sistem pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak RSD Idaman Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
5. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan rumah sakit yang ideal dan memuaskan dapat terwujud.
6. Pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana-Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan
7. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan dapat diketahui dan dijadikan tolak ukur dalam menjalankan sistem pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru.

C. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Ruang Lingkup Tahapan Kegiatan Survei

Ruang lingkup tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di RSD Idaman Kota Banjarbaru ini dilaksanakan pada 11 Instalasi, yang meliputi :

1. Instalasi Rawat Jalan
2. Instalasi Rawat Inap
3. Instalasi Gawat Darurat
4. Instalasi Laboratorium
5. Instalasi Rehabilitasi Medik
6. Instalasi Radiologi
7. Instalasi Farmasi
8. Instalasi Bedah Sentral
9. Instalasi Gizi
10. Instalasi persalinan dan perinatologi
11. Instalasi Transfusi Darah

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Permenpan 14 Tahun 2017, meliputi unsur persyaratan, system-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan,, sarana dan prasarana. Instrumen yang akan digunakan disediakan oleh Seksi Bina Mutu Pelayanan pada Bidang Pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru dan dibagikan kepada administrator Klinik/ Ruang Rawat Inap/ Instalasi/ Unit untuk keperluan survey.

B. Karakteristik Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diambil dari pasien, atau keluarga pasien yang berkunjung ke 11 Klinik/ Ruang Rawat Inap/ Instalasi/ Unit yang ada di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Dari 12 Klinik/ Ruang Rawat Inap/ Instalasi/ Unit, Jumlah sampel responden adalah 196 responden dari

populasi 6 bulan di RS sekarang dari bulan Januari sampai Juni 2019 yang disesuaikan dengan tabel teknik sampling Krecji & Morgan. Karakteristik responden yang diambil, yaitu berdasarkan jam kunjungan, pekerjaan, pendidikan, usia, jenis kelamin responden.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SUSUNAN TIM PENGUMPUL DAN PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU

Tabel 1.1 Susunan Tim Pengumpul dan Pengolah data

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	dr. Hj. Endah Labati Silapurna, MH.Kes	Pengarah	Direktur
2.	Muhammad Firmansyah,S,STP	Pengarah	Kabag TU
3.	dr.Hj.Ani Rusmila	Pembina	Kabid Pelayanan
4.	Harun Arrasyid, S.Kep, MH.Kes	Ketua	Kasi Bina Mutu Pelayanan
5.	Rahimul Yakin, S.Kep., M.Epid	Sekretaris	Kepala Instalasi Rawat Inap
6.	Jahratan Noor	Analisis Data	Staf Bina Mutu Pelayanan
7.	Kesuma Indah Sriani, SKM	Analisis Data	Staf Bina Mutu Pelayanan
8.	Khairunnisa, Amd,Keb.	Entry Data	Staf Bina Mutu Pelayanan
9.	Rizqa Rabila Irieny, SH	Entry Data	Staf Bina Mutu Pelayanan
10.	Wahyuni Rosadi, AMK	Surveior	Murai/IRNA
11.	Nurlyani, AMK	Surveior	Camar/IRNA
12.	Veny Christiani, AMK	Surveior	Merak/IRNA
13.	Siti Maryam, S.Kep,Ns	Surveior	Nuri/IRNA
14.	Yetty Kurnia Wati, AMK	Surveior	Kasuari/IRNA
15.	Risa Paula, SKM	Surveior	Merpati/IRNA
16.	Rosida Arisanti, AMD	Surveior	UTD RS
17.	Nida Asarina,AMF	Surveior	Rehabilitasi Medik
18.	Herdo Suprayogo, A.Md,Rad	Surveior	Instalasi Radiologi
19.	Syarwani, A.Md,Gz	Surveior	Instalasi Gizi
20.	Agung Putradilla	Surveior	Instalasi Farmasi
21.	Samsul, S.AP	Surveior	IRJA
22.	Latifah, Amd.AK	Surveior	Instalasi Laboraturium
23.	Risdianto, AMK	Surveior	Instalasi Rawat Intensif
24.	Rini Suharni, AMK	Surveior	Instalasi Gawat Darurat
25.	Raihanatussa'ziah, S.Kep,Ners	Surveior	Instalasi Bedah Sentral
26.	Murfiaty, S.ST	Surveior	Pesalinan/IRNA

E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Lokasi dan pengumpulan data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu berada di RSD Idaman Kota Banjarbaru, dari 02 Januari s.d 30 Juni 2019. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSD Idaman Kota Banjarbaru ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSD Idaman Kota Banjarbaru

Tabel 1.2 Jadwal Pengumpul dan Pengolah data

No.	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	02 Januari s.d 29 Juni	Pengumpulan Data	
2	30 Juni	Pengentrian Data	
3	06 Juli	Pengolahan Data	
4	12 Juli	Analisis Data	
5	13 Juli	Pembuatan Laporan	
6	15Juli	Konsultasi Laporan	
7	20 Juli	Penyerahan Laporan	

BAB II

ANALISA DATA

Instrumen yang akan digunakan disediakan oleh Seksi Bina Mutu Pelayanan pada Bidang Pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru dan dibagikan kepada administrator Klinik/ Ruang Rawat Inap/ Instalasi/ Unit untuk keperluan survei. Adapun hasil pengukuran dari kuisioner yaitu sebagai berikut :

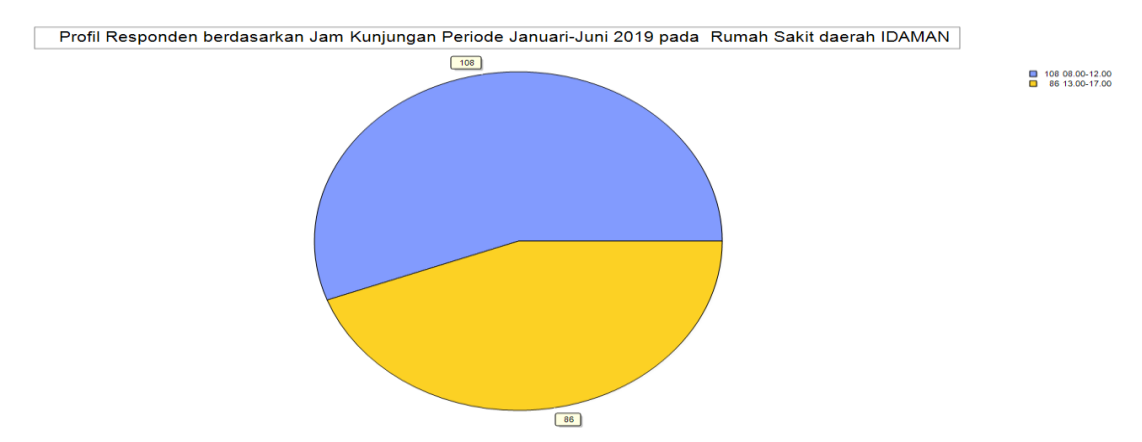
A. Hasil pengukuran Kuisioner di RSD Idaman Kota Banjarbaru

Tabel 2.1 Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Juni 2019

Unit: Rumah Sakit daerah IDAMAN

No.	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00-12.00	13.00-17.00	
1	Rumah Sakit daerah IDAMAN	108	86	194
Jumlah		108	86	194

Berdasarkan tabel diatas, Jam Kunjungan responden terbanyak adalah pada jam 08.00 – 12.00 (55,67), hal tersebut menggambarkan bahwa Jam Pelayanan produktif pada jam tersebut di RSD Idaman Kota Banjarbaru.



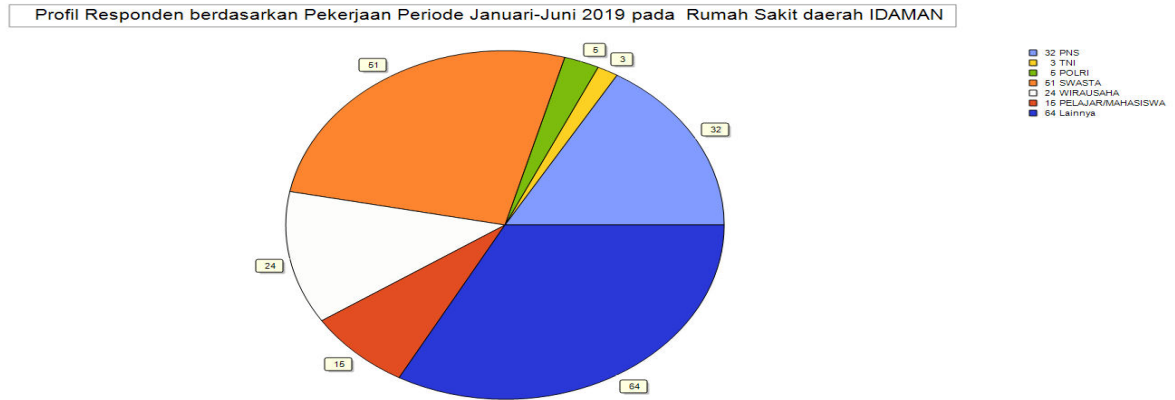
Grafik 2.1 Distribusi frekuensi jam Kunjungan Responden di RSD Idaman

Tabel 2.2 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Juni 2019

Unit: Rumah Sakit daerah IDAMAN

No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Rumah Sakit daerah IDAMAN	32	3	5	51	24	15	64
Jumlah		32	3	5	51	24	15	64

Berdasarkan tabel diatas, Pekerjaan responden terbanyak adalah pada lainnya (32,98 %) bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di RSD Idaman Kota Banjarbaru didominasi oleh masyarakat yang bekerja selain PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/ Usahawan, dan Pelajar/ Mahasiswa.



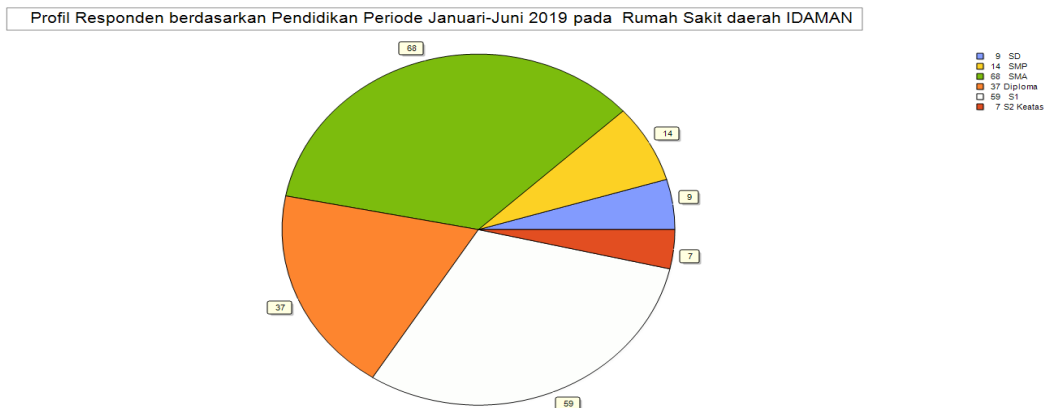
Grafik 2.2 Distribusi frekuensi jam pekerjaan responden di RSD Idaman

Tabel 2.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Juni 2019
Unit: Rumah Sakit daerah IDAMAN

No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Rumah Sakit daerah IDAMAN	9	14	68	37	59	7	194
Jumlah		9	14	68	37	59	7	194

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan responden terbanyak adalah pada SMA (35,05 %) menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan RSD Idaman Kota Banjarbaru masih berada di level menengah kebawah.

Grafik 2.3 Distribusi frekuensi Pendidikan responden di RSD Idaman



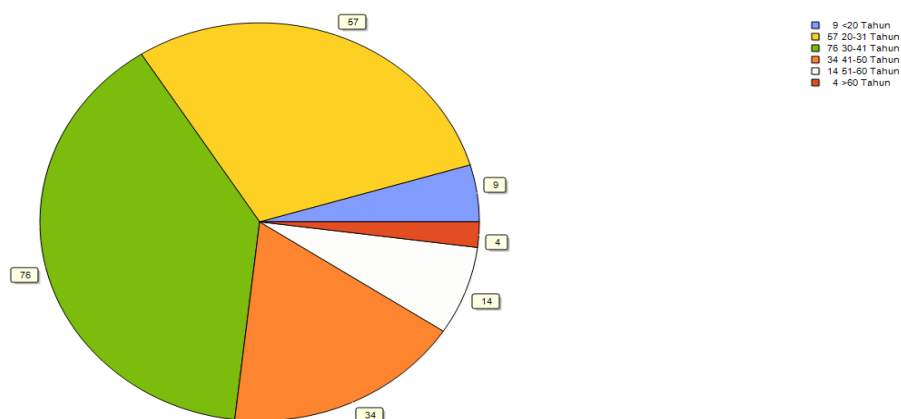
Tabel 2.4 Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Juni 2019
Unit: Rumah Sakit daerah IDAMAN

No.	Unit Kerja	Usia						Total
		<20 Tahun	20-31 Tahun	30-41 Tahun	41-50 Tahun	51-60 Tahun	>60 Tahun	
1	Rumah Sakit daerah IDAMAN	9	57	76	34	14	4	194
Jumlah		9	57	76	34	14	4	194

Berdasarkan tabel diatas, Usia responden terbanyak adalah pada usia 30-41 Tahun (39,17 %) bahwa usia produktif yang lebih banyak menggunakan pelayanan di RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Grafik 2.4 Distribusi frekuensi usia responden di RSD Idaman

Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Juni 2019 pada Rumah Sakit daerah IDAMAN



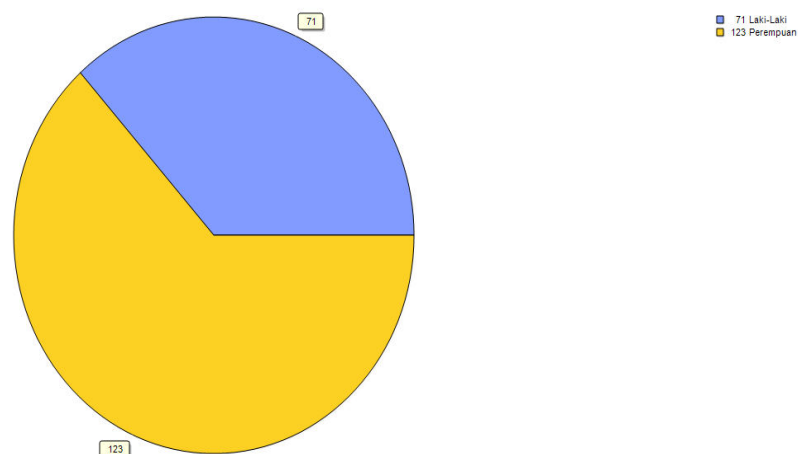
Tabel 2.5 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Juni 2019
Unit: Rumah Sakit daerah IDAMAN

No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Rumah Sakit daerah IDAMAN	71	123	194
Jumlah		71	123	194

Berdasarkan tabel diatas, Jenis Kelamin responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan (63,40 %) menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi laki-laki dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Idaman.

Grafik 2.5 Distribusi frekuensi Jenis Kelamin responden di RSD Idaman

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Juni 2019 pada Rumah Sakit daerah IDAMAN



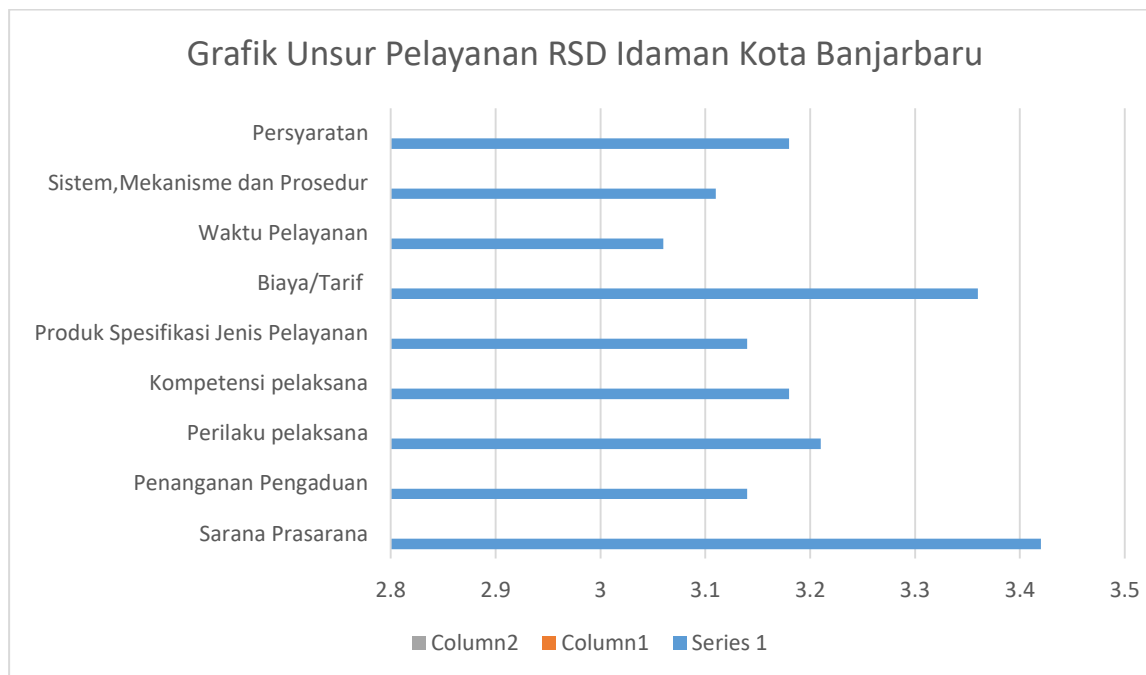
Tabel 2.6 Unsur Pelayanan Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,18	76,61-88,30	BAIK Rata-Rata Nilai IKM=79,98
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,11	76,61-88,30	
3	Waktu pelayanan	3,06	76,61-88,30	
4	Biaya/tarif	3,39	76,61-88,30	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,14	76,61-88,30	
6	Kompetensi pelaksana	3,18	76,61-88,30	
7	Perilaku pelaksana	3,21	76,61-88,30	
8	Penanganan pengaduan	3,14	76,61-88,30	
9	Sarana prasarana	3,42	76,61-88,30	

Sumber : Hasil Survei, 2019

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara RSD Idaman Kota Banjarbaru semester I (Januari s/d Juli) sudah **BAIK**. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) berada pada interval 76,61-88,30 sehingga mutu pelayanan di RSD Idaman Kota Banjarbaru dinyatakan B atau kinerja pelayanan unit sudah baik.



2.6 Grafik Unsur Pelayanan Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru terdapat perbandingan penilaian unsur tertinggi dan terendah didalamnya.

Unsur tertinggi dalam penilaian kepuasan masyarakat ada pada unsur kompetensi sarana prasarana. Pada Unsur kompetensi sarana prasarana mendapatkan nilai 3,42. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada interval 76,61-88,30 dengan nilai mutu pelayanan B yang artinya kompetensi pelaksana kinerja unit pelayanan Rumah Sakit Daerah idaman Banjarbaru sudah **BAIK**.

Kemudian pada unsur terendah terdapat pada unsur penilaian waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,06. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan berada di interval 76,61 – 88,30. Berdasarkan hasil tersebut walaupun unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah namun masih termasuk dalam nilai interval dengan mutu pelayanan yang sudah baik. Penyebab unsur ini mendapatkan nilai terendah dikarenakan waktu tunggu pelayanan yang flukutatif dikarenakan waktu penanganan terhadap kasus atau pemeriksaan yang berbeda terhadap masing – masing pasien.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSD Idaman Kota Banjarbaru yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni maka hasil yang didapat adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSD Idaman Kota Banjarbaru dinyatakan baik. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB mengatur bagaimana survei kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut, dalam hal ini layanan publik yang dimaksud adalah RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan B, masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh responden. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak RSD Idaman Kota Banjarbaru. Perbaikan yang diharapkan masyarakat terdapat pada sub bab yaitu tindak lanjut perbaikan seperti dibawah ini.

B. SARAN

Untuk tindak lanjut perbaikan yang direkomendasikan adalah berdasarkan keluhan dan saran yang diambil dari kesimpulan penilaian diatas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Penambahan SDM seperti dokter spesialis, petugas administrasi dan apoteker di Instalasi Farmasi.
- 2) Meningkatkan kebersihan dan sanitasi di RSD Idaman Kota Banjarnaru terutama dalam kebersihan toilet,lantai hingga selasar karena Rumah sakit merupakan tempat yang rentan terhadap penularan penyakit hingga infeksi
- 3) Memperbaiki management dari segi administrasi dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pada bagian BPJS.

- 4) Melaksanakan diklat untuk meningkatkan kompetensi SDM di RSD Idaman Kota Banjarbaru, serta meningkatkan kedisiplinan dan sikap keramahan petugas kesehatan dalam memperlakukan pasien dan pengunjung rumah sakit.
- 5) Meningkatkan pelayanan dan keamanan dibagian parkir misalnya dilengkapi dengan CCTV.
- 6) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, perawatan, prosedur pelayanan, serta management rumah sakit, terutama pada instalasi farmasi dan bagian administrasi, dengan memperbaiki manajemen rumah sakit

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2019, semoga hasil dari survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sehingga apa yang diharapkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik benar-benar dapat diwujudkan.

Laporan ini memang belum sempurna, namun kami berharap dengan adanya survei yang dilakukan secara berkesinambungan ini dapat menjadi acuan bagi kami dalam perbaikan dan pembenahan disegala bidang, sehingga ke depannya RSD Idaman Kota Banjarbaru dapat menjadi yang terbaik dalam pelayanan yang berkarakter di Kota Banjarbaru.

Masukan dan kritikan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik dan bermutu bagi RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Akhirnya semoga laporan hasil survei kesehatan masyarakat RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2019 ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran I

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
INSTALASI RAWAT JALAN
RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU
TAHUN 2018**

Table: Kinerja Pelayanan Periode Januari-Juni 2018

Unit: Rumah Sakit daerah IDAMAN

[illegible]

30	201857000030	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
31	201857000031	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
32	201857000032	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
33	201857000033	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
34	201857000034	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	19	2,11	52,78
35	201857000035	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3,22	80,56
36	201857000036	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	3,22	80,56
37	201857000037	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	3,56	88,89
38	201857000038	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
39	201857000039	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
40	201857000040	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	3,56	88,89
41	201857000041	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	3,67	91,67
42	201857000042	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
43	201857000043	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
44	201857000044	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
45	201857000045	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
46	201857000046	1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	29	3,22	80,56
47	201857000047	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
48	201857000048	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	3,33	83,33
49	201857000049	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
50	201857000050	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
51	201857000051	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
52	201857000052	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	3,67	91,67
53	201857000053	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	3,33	83,33
54	201857000054	1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31	3,44	86,11
55	201857000055	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	3,44	86,11
56	201857000056	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	3,33	83,33
57	201857000057	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
58	201857000058	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
59	201857000059	1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32	3,56	88,89
60	201857000060	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
61	201857000061	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	22	2,44	61,11
62	201857000062	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	23	2,56	63,89
63	201857000063	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	17	1,89	47,22
64	201857000064	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
65	201857000065	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
66	201857000066	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3,22	80,56
67	201857000067	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	25	2,78	69,44
68	201857000068	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22

69	201857000069	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	28	3,11	77,78
70	201857000070	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32	3,56	88,89
71	201857000071	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
72	201857000072	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
73	201857000073	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3,22	80,56
74	201857000074	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,11	77,78
75	201857000075	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	3,56	88,89
76	201857000076	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,11	77,78
77	201857000077	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
78	201857000078	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30	3,33	83,33
79	201857000079	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
80	201857000080	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22
81	201857000081	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
82	201857000082	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33	3,67	91,67
83	201857000083	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3,44	86,11
84	201857000084	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
85	201857000085	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22
86	201857000086	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
87	201857000087	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
88	201857000088	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
89	201857000089	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	24	2,67	66,67
90	201857000090	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	3,56	88,89
91	201857000091	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
92	201857000092	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33	3,67	91,67
93	201857000093	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
94	201857000094	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	3,56	88,89
95	201857000095	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32	3,56	88,89
96	201857000096	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30	3,33	83,33
97	201857000097	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
98	201857000098	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
99	201857000099	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
100	201857000100	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
101	201857000101	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
102	201857000102	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,11	77,78
103	201857000103	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
104	201857000104	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
105	201857000105	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22
106	201857000106	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
107	201857000107	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78

108	201857000108	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	27	3	75
109	201857000109	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
110	201857000110	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31	3,44	86,11
111	201857000111	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	3,22	80,56
112	201857000112	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	3,33	83,33
113	201857000113	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
114	201857000114	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
115	201857000115	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
116	201857000116	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
117	201857000117	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
118	201857000118	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	3,33	83,33
119	201857000119	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	3,33	83,33
120	201857000120	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
121	201857000121	1	4	3	4	3	4	4	2	4	4	32	3,56	88,89
122	201857000122	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	32	3,56	88,89
123	201857000123	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
124	201857000124	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
125	201857000125	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
126	201857000126	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
127	201857000127	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
128	201857000128	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
129	201857000129	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22
130	201857000130	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22
131	201857000131	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
132	201857000132	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32	3,56	88,89
133	201857000133	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
134	201857000134	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
135	201857000135	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
136	201857000136	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	32	3,56	88,89
137	201857000137	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	29	3,22	80,56
138	201857000138	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
139	201857000139	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30	3,33	83,33
140	201857000140	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11	77,78
141	201857000141	1	3	3	3	4	4	4	2	4	3	30	3,33	83,33
142	201857000142	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
143	201857000143	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
144	201857000144	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
145	201857000145	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
146	201857000146	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75

147	201857000147	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
148	201857000148	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
149	201857000149	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
150	201857000150	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
151	201857000151	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
152	201857000152	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
153	201857000153	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	97,22
154	201857000154	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
155	201857000155	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	2,89	72,22
156	201857000156	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
157	201857000157	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
158	201857000158	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
159	201857000159	1	4	2	4	3	4	4	2	3	4	30	3,33	83,33
160	201857000160	1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	31	3,44	86,11
161	201857000161	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33	3,67	91,67
162	201857000162	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
163	201857000163	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
164	201857000164	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
165	201857000165	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
166	201857000166	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3,11	77,78
167	201857000167	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	3,22	80,56
168	201857000168	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
169	201857000169	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
170	201857000170	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
171	201857000171	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
172	201857000172	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
173	201857000173	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
174	201857000174	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
175	201857000175	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
176	201857000176	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
177	201857000177	1	2	4	4	2	2	4	2	3	3	26	2,89	72,22
178	201857000178	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78	94,44
179	201857000179	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	3,56	88,89
180	201857000180	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30	3,33	83,33
181	201857000181	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
182	201857000182	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	3,44	86,11
183	201857000183	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3,22	80,56
184	201857000184	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
185	201857000185	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44

186	201857000186	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
187	201857000187	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
188	201857000188	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
189	201857000189	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
190	201857000190	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
191	201857000191	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31	3,44	86,11
192	201857000192	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
193	201857000193	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
194	201857000194	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
195	201857000195	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	3,33	83,33
196	201857000196	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	27	3	75
197	201857000197	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31	3,44	86,11
198	201857000198	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	3,33	83,33
199	201857000199	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
200	201857000200	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31	3,44	86,11
201	201857000201	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3,22	80,56
202	201857000202	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
203	201857000203	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	3,56	88,89
204	201857000204	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
205	201857000205	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
206	201857000206	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
207	201857000207	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
208	201857000208	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
209	201857000209	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
210	201857000210	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3,11	77,78
211	201857000211	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
212	201857000212	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
213	201857000213	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
214	201857000214	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	32	3,56	88,89
215	201857000215	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
216	201857000216	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
Jumlah		216	672	677	660	667	687	703	696	677	677	6116	679,56	
NRR			3,11	3,13	3,06	3,09	3,18	3,25	3,22	3,13	3,13	28,31	28,31	
NRRT			0,35	0,35	0,34	0,34	0,35	0,36	0,36	0,35	0,35	3,15	3,15	
IKM			BAIK											78,65