



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT H. L. MANAMBAI ABDULKADIR

Jl. Lintas Sumbawa – Bima Km 05 Telp.(0371) 2628078 Fax. (0371) 2628099
Sumbawa Besar email : rsudp_disumbawa@yahoo.com Kode Pos: 84381

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**



Jl. Lintas Sumbawa – Bima Km 05 Telp. (0371) 2628078
Fax. (0371) 2628099 Sumbawa Besar
email : rsudp_disumbawa@yahoo.com



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT H.L. MANAMBAI ABDULKADIR
Jl. Lintas Sumbawa – Bima Km 05 Telp.(0371) 2628077 Fax.(0371) 2628099
Sumbawa Besar
Email: rsud_provinsi@yahoo.com

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT H. L. MANAMBAI ABDULKADIR
Nomor : 824.3/242.a/RSMA/VI/2019
Tentang
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT
H.L. MANAMBAI ABDULKADIR

Direktur Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir

- Menimbang** : a. bahwa untu mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian terhadap pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, maka Indeks Kepuasan Masyarakat harus dievaluasi secara berkala minimal sekali dalam satu tahun;
- c. bahwa untuk mewujudkan hal sebagaimana disebutkan dalam butir a dan b maka Indeks Kepuasan Masyarakat RS H.L. Manambai Abdulkadir perlu ditetapkan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT H. L. MANAMBAI ABDULKADIR TAHUN 2018**

- Pertama : Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RS H.L.
Manambai Abdulkadir adalah 76,78.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Sumbawa Besar

Pada Tanggal : 26 Juni 2019

Direktur

dr. Arindra Kurniawan
NIP. 19721207 200701 1 018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karuniaNya, sehingga Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RS H.L Manambai Abdulkadir tahun 2018 berhasil disusun.

Hasil survei ini diharapkan mampu bahan masukan pihak manajemen dalam pengembangan pelayanan dan penyusunan program kegiatan tahun-tahun mendatang.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada tim survei, responden dan semua pihak yang telah melaksanakan dan mendukung survei ini. Saran dan kritikan yang konstruktif sangat kami harapkan untuk perbaikan tahun-tahun berikutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

**Direktur
RS. H. L. Manambai Abdulkadir**

**dr. Arindra Kurniawan
NIP. 19721207 200701 1 018**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	2
C. Manfaat	2
D. Ruang Lingkup	2
E. Rancangan Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	2
F. Teknik Pengumpulan Data	2
G. Instrumen dan Analisis Data	2
H. Lokasi dan Waktu.....	3
I. Pembiayaan.....	3
BAB II. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	4
A. Gambaran Umum RS. H.L. Manambai Abdulkadir.....	4
B. Hasil Survei	6
BAB III. Penutup.....	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran.....	12



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT H. L. MANAMBAI ABDULKADIR

Jl. Lintas Sumbawa – Bima Km 05 Telp.(0371) 2628078 Fax. (0371) 2628099
Sumbawa Besar email : rsudp_disumbawa@yahoo.com Kode Pos: 84381

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR
RS. H. L. MANAMBAI ABDULKADIR
NOMOR : 824.3/242.a/RSMA/VI/2018
TENTANG INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT TAHUN 2018

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT H.L.
MANAMBAI ABDULKADIR

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.

Salah satu bentuk evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan adalah Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019, dimana pelaksanaannya diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan

serta tidak diskriminatif. Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir senantiasa berikhtiar secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya akreditasi utama pada akhir tahun 2018 Rumah Sakit H. L. Manambai Abdulkadir telah terstandar, mengedepankan peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

B. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Manambai Abdulkadir.

C. Sasaran

Sasaran survei ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
2. Mendorong RS Manambai Abdulkadir untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong RS Manambai Abdulkadir menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini antara lain kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas,kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan di Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir.

E. Rancangan Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Rancangan penelitian/survei yang digunakan adalah cross sectional yaitu rancangan penelitian yang pengukuran dan pengamatannya dilakukan secara simultan pada satu saat (sekali waktu). Populasi penelitian adalah keluarga pasien yang datang berkunjung ke RS H.L Manambai Abdulkadir. Sampel penelitian ini adalah keluarga pasien yang datang berkunjung ke RS H.L Manambai Abdulkadir di Instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap dan Gawat Darurat di Bulan April 2019. Pengambilan Sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* pada keluarga pasien yang ditemui oleh pewawancara.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan wawancara tatap muka.

G. Instrumen dan Analisis Data

Instrumen yang digunakan pada survei ini adalah kuesioner penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis data dilakukan secara deskriptif.

H. Lokasi dan Waktu

Survei dilakukan di RS H.L. Manambai Abdulkadir. Waktu survei dimulai tanggal 1 April sampai dengan 15 juni 2019

I. Pembiayaan

Kegiatan survei ini dibebankan pada anggaran Akreditasi RS. Manambai Abdulkadir tahun anggaran 2019.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

Rumah Sakit H.L. Manambai Abdul kadir pada awalnya berdiri bernama Rumah Sakit Rujukan Provinsi Di Sumbawa. Rumah sakit ini mulai dioperasikan bulan Oktober 2012 dan diresmikan tanggal 17 Desember 2012 oleh Gubernur Nusa Tenggara Barat dengan status Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi di Sumbawa Nomor: 24Tahun 2010.

Seiring tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, nyaman dan terjangkau. Rumah Sakit Rujukan Provinsi Di Sumbawa berbenah dalam semua hal, salah satunya adalah upaya peningkatan status rumah sakit, dari kelas D menjadi kelas C. Pada Tanggal 6 Desember 2013 terbitlah Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.02.03/I/2159/2013 Tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi di Sumbawa, sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C.

Tahun 2014 Rumah Sakit Rujukan Provinsi Di Sumbawa mengalami perubahan Nama dan Status. Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi di Sumbawa bernama Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir, berdasarkan Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor: 440-288 tahun 2014, Tanggal 26 Maret 2014 Tentang Perubahan Nama Rumah Sakit. Sedangkan perubahan Status Rumah Sakit Rujukan Provinsi Di Sumbawa, sesuai Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, BAPPEDA dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Maka Rumah Sakit H.L.Manambai Abdulkadir yang semula berstatus Unit Pelaksana Teknis daerah (UPTD) dari Dinas Kesehatan Propinsi NTB, berubah menjadi Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tahun 2015 Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Regional oleh Kementerian. Berdasarkan Surat Kementerian Kesehatan RI Nomor: ir.02.01/i.i/559/2015, Tanggal 28 Januari 2015, Perihal:DataKondisi Rujukan Regional.

Tahun 2016 Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir resmi berstatus Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD). Berdasarkan Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor: 440- 470 Tahun

2016 Tanggal 10 Mei 2016, tentang Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit H.L.Manambai Abdulkadir.

Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir adalah salah satu SKPD dilingkungan Pemerintah Provinsi NTB yang merupakan unsur penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang Pelayanan Kesehatan. Sebagai salah satu Satuan Kerja Pemerintah Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi NTB yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD) dan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Hal tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan sejalan dengan praktek bisnis yang sehat. Demikian halnya dengan Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir, perkembangan menjadi PPK-BLUD merupakan peluang yang sangat baik bagi kelangsungan hidup Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir dimasa yang akan datang adanya kewenangan dalam penggunaan anggaran terutama pembelanjaan.

Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir termasuk dalam katagori type C, dan RS ini sedang dalam proses persiapan Akreditasi Dasar 12 Pelayanan. Rumah Sakit H.L.Manambai Abdulkadir memberikan pelayanan rawat jalan dan juga pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 9 poliklinik yang ada, lengkap dengan dokter spesialisnya, kecuali poliklinik umum dan poliklinik gigi. Selain itu ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium, radiologi, fisioteraphy dan juga farmasi serta instalasi rawat darurat yang melayani selama 24 jam. Walaupun sumber daya yang ada cukup memadai namun, adanya RSUD Kabupaten yang lokasinya di tengah Kota dan Klinik Kesehatan Swasta yang memberikan pelayanan sejenis, disatu sisi sebagai mitra tapi dapat menjadikan competitor yang potensial apabila Rumah Sakit H.L.Manambai Abdulkadir tidak segera berbenah akan mengakibatkan masalah yang besar bagi pengelolaan RS di masa mendatang.

Berbagai pelayanan spesialis meliputi spesialis bedah umum, spesialis penyakit dalam, spesialis anak, spesialis kandungan dan ginekologi, dokter gigi dll. Selain memberikan pelayanan kesehatan juga digunakan sebagai tempat pendidikan bagi calon dokter, perawat, apoteker, laboran, sanitarian, elektromedik, dan berbagai pendidikan kesehatanlainnya.

Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di Rumah Sakit H. L. Manambai Abdulkadir adalah 708 orang, yang terdiri dari PNS 117

orang, Non PNS 591 orang. Khususnya SDM dokter adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut:

Tabel-1 : Jumlah SDM Dokter di Rumah Sakit H. L. Manambai Abdulkadir, Juni Tahun 2019

No.	Jenis SDM Dokter/Medis	Jumlah (Org)	Keterangan
1	Dokter Umum : fungsional	17	9 orang sedang tugas Belajar
2	Dokter Gigi (drg) umum: fungsional	2	1 orang sedang tugas belajar
3	Dokter Gigi Spesialis	1	Dokter PNS
4	Dokter spesialis Penyakit Dalam	2	Dokter Kontrak
5	Dokter Spesialis Jantung	1	Dokter Kontrak
6	Dokter Spesialis Jiwa (Psikiatri)	1	Dokter Kontrak
7	Dokter Spesialis Radiologi	1	Dokter Kontrak
8	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1	Dokter Kontrak
9	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1	Dokter Kontrak
10	Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	1	Dokter Kontrak
11	Dokter Spesialis Mata	1	Dokter Kontrak
12	Dokter Spesialis Paru	1	Dokter Kontrak
13	Dokter Spesialis THT	1	Dokter Kontrak
14	Dokter Spesialis Anastesi	1	Dokter Kontrak
15	Dokter Spesialis Bedah	1	Dokter Kontrak
16	Dokter Spesialis Anak	1	Dokter Kontrak

B. HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Penelitian/survei sederhana dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017 dilaksanakan oleh RS H.L. Manambai Abdulkadir untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Adapun unsur yang akan dinilai yakni kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Skala pengukuran terdiri dari 4 tingkatan yaitu 1: tidak baik, 2: kurang baik, 3: baik, dan 4: sangat baik.

FORMULIR KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA

I. DATA MASYARAKAT/ PASIEN (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ pasien/ responden)		Diisi oleh Petugas
No. Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umurtahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 4. D1- D3 – D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/ TNI/ POLRI 4. Pelajar/ Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/ Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/ Data lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN RUMAH SAKIT (U 1-30)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian Sarana Gedung di RS? a. Tidak bersih/ kotor/ jorok b. Kurang bersih c. Bersih d. Sangat bersih dan rapi	P*) 1 2 3 4	16. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap keramahan dan kesopanan Dokter dalam melayani pasien a. Tidak ramah dan sopan b. Kurang ramah dan sopan c. Ramah dan sopan d. Sangat ramah dan sopan	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan Sarana Gedung di RS termasuk potensi kehilangan/ pencurian a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4	17. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan kehadiran Dokter dalam pelayanan a. Tidak tepat waktu b. Kurang tepat waktu c. Tepat waktu d. Sangat tepat waktu	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kepatuhan Aturan Kawasan Bebas dari asap rokok di Area Rumah Sakit a. Tidak patuh b. Kurang patuh c. Patuh d. Sangat patuh	1 2 3 4	18. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ ketrampilan Dokter dalam melayani a. Tidak trampil b. Kurang trampil c. Trampil d. Sangat trampil	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan/ ketersediaan prasarana (listrik, air, fasilitas lainnya) di RS a. Tidak lengkap b. Kurang c. Lengkap d. Sangat lengkap	1 2 3 4	19. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap keramahan dan kesopanan Perawat dalam melayani pasien a. Tidak ramah dan sopan b. Kurang ramah dan sopan c. Ramah dan sopan d. Sangat ramah dan sopan	1 2 3 4
5. Bagaimana menurut Saudara tentang pemeliharaan prasarana yang ada di RS		20. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan kehadiran Perawat dalam pelayanan	

a. Tidak terpelihara	1	a. Tidak tepat waktu	1
b. Kurang terpelihara	2	b. Kurang tepat waktu	2
c. Terpelihara	3	c. Tepat waktu	3
d. Tidak Terpelihara	4	d. Sangat tepat waktu	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan Prasarana di RS termasuk potensi kehilangan/ pencurian		21. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ ketrampilan Perawat dalam melayani	
a. Tidak aman	1	a. Tidak trampil	1
b. Kurang aman	2	b. Kurang trampil	2
c. Aman	3	c. Trampil	3
d. Sangat aman	4	d. Sangat trampil	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan/ ketersediaan alat-alat kesehatan di RS		22. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap keramahan dan kesopanan Petugas lainnya dalam melayani pasien	
a. Tidak lengkap		a. Tidak ramah dan sopan	
b. Kurang	1	b. Kurang ramah dan sopan	1
c. Lengkap	2	c. Ramah dan sopan	2
d. Sangat lengkap	3	d. Sangat ramah dan sopan	3
	4		4
8. Bagaimana menurut Saudara tentang pemeliharaan prasarana yang ada di RS		23. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan kehadiran Petugas lainnya dalam pelayanan	
a. Tidak terpelihara	1	a. Tidak tepat waktu	1
b. Kurang terpelihara	2	b. Kurang tepat waktu	2
c. Terpelihara	3	c. Tepat waktu	3
d. Tidak Terpelihara	4	d. Sangat tepat waktu	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan alat-alat kesehatan di RS termasuk potensi kehilangan/ pencurian		24. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ ketrampilan Petugas lainnya dalam melayani	
a. Tidak aman	1	a. Tidak trampil	1
b. Kurang aman	2	b. Kurang trampil	2
c. Aman	3	c. Trampil	3
d. Sangat aman	4	d. Sangat trampil	4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan obat/ farmasi	P*)	25. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu tunggu pasien di RS	P*)
a. Lambat	1	a. Lambat (antrean sangat panjang)	1
b. Kurang cepat	2	b. Kurang cepat (antrean panjang)	2
c. Cepat dan tepat	3	c. Cepat (antrean wajar)	3
d. Sangat cepat dan tepat	4	d. Sangat cepat (tanpa antrean)	4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap keramahan dan kesopanan Petugas Farmasi dalam melayani pasien		26. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan menyampaikan keluhan Pasien	
a. Tidak ramah dan sopan	1	a. Tidak tersedia unit kerja yang menangani keluhan	1
b. Kurang ramah dan sopan	2	b. Kurang tersedia sarana menyampaikan keluhan	2
c. Ramah dan sopan	3	c. Tersedia unit kerja/ petugas yang menerima komplain	3
d. Sangat ramah dan sopan	4	d. Unit kerja pengelola keluan berfungsi optimal	4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang Pemberian Penjelasan Informasi Obat		27. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di Ruang Tunggu Pasien	
a. Tidak jelas	1	a. Tidak nyaman (sempit, udara panas, berdesakan)	1
b. Kurang jelas	2	b. Kurang nyaman	2
c. Jelas	3	c. Nyaman	3
d. Sangat jelas	4	d. Sangat nyaman	4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pendaftaran pasien di RS		28. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di RS	
		a. Tidak cepat	1

e. Lambat (antrean sangat panjang)	1	b. Kurang cepat	2
f. Kurang cepat (antrean panjang)	2	c. Cepat	3
g. Cepat (antrean wajar)	3	d. Sangat cepat	4
h. Sangat cepat (tanpa antrean)	4		
14. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan mendapatkan pelayanan yang ada di RS	1	29. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan di RS ini	
a. Sangat sulit & ber belit-belit	2	a. Selalu Tidak tepat waktu	1
b. Kurang mudah mendapatkan akses	3	b. Kadang-kadang tepat waktu	2
c. Mudah (terhubung akses telepon, sms dll)	4	c. Lebih sering Tepat waktu	3
d. Sangat mudah (didukung teknologi)		d. Selalu tepat waktu	4
15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di Ruang Pendaftaran RS		30. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit Saudara mendapatkan pelayanan	
a. Tidak nyaman (sempit, udara panas, berdesakan)	1	a. Tidak aman	1
b. Kurang nyaman	2	b. Kurang aman	2
c. Nyaman	3	c. Aman	3
d. Sangat nyaman	4	d. Sangat aman	4

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanann	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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	A	Sangat Baik

*Sumber Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Indeks Kepuasan Masyarakat di RS. H. L. Manambai Abdulkadir

Survei dilakukan di RS H. L. Manambai Abdulkadir pada 100 responden. Responden yang berhasil diwawancarai sebagian besar adalah keluarga pasien yang secara tidak langsung pernah melihat dan merasakan pelayanan yang diberikan RS H. L. Manambai Abdulkadir. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel

NO	KARAKTERISTIK	JUMLAH	PERSENTASE
1	Kelompok Umur :		
	- 16 – 25 th	10	10
	- 26 – 35 th	35	35
	- 36 – 45 th	38	38
	- 46 – 55 th	14	14
	- 56 – 65 th	3	3
	Total	100	100
2	Jenis Kelamin :		
	- Laki-Laki	38	38
	- Perempuan	62	62
	Total	100	100
3	Tingkat Pendidikan :		
	- SD Kebawah	13	13
	- SLTP	17	17
	- SLTA	27	27

	- D1-D3-D4	11	11
	- S-1	29	29
	- S-2	3	3
	Total	100	100
4	Jenis Pekerjaan :		
	- PNS/TNI/POLRI	19	19
	- Pegawai Swasta	16	16
	-Wiraswasta/usahawan	25	25
	- Pelajar/Mahasiswa	9	9
	- Lainnya	31	31
	Total	100	100

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori usia produktif dengan persentase jumlah Perempuan lebih besar dari pada laki-laki. Jika dicermati, tingkat pendidikan responden dapat disimpulkan bahwa sebagian besar berpendidikan S-1 yaitu sebesar 29%. Sebagian besar responden 31% memiliki pekerjaan sebagai pedagang, petani, ibu rumah tangga yang masuk dalam kategori lainnya.

Distribusi jawaban responden berdasarkan unsur-unsur yang dinilai, antara lain:

Unsur Penilaian	Rata-rata Persentase Penilaian	Rata-rata Tertimbang
1. Sarana dan Prasarana		
- Kebersihan dan Kerapian	3.06	0.101
- Keamanan	3.09	0.4067
- Kelengkapan/ketersediaan	3.04	0.202
- Kenyamanan	3.03	0.202
- Pemeliharaan	3.09	0.2
2. Dokter		
- Keramahan dan Kesopanan	3.19	0.11
- Kedisiplinan	3.08	0.102
- Kemampuan/Keterampilan	3.03	0.1
3. Perawat		
- Keramahan dan Kesopanan	3.22	0.106
- Kedisiplinan	3.11	0.103
- Kemampuan/Keterampilan	3.18	0.105
4. Apoteker/Tenaga Teknis Kefarmasian		
- Keramahan dan Kesopanan	3.2	0.106
- Kecepatan Pelayanan Obat	3.13	0.103
- Kemampuan/Keterampilan	3.08	0.102
5. Petugas Lainnya		
- Keramahan dan Kesopanan	3.25	0.107
- Kedisiplinan	3.12	0.103
- Kemampuan/Keterampilan	3.02	0.1
6. Alur Pelayanan		
- Kecepatan	3.08	0.303
- Kemudahan	3.15	0.2076
- Ketepatan	3.09	0.102
7. Lain-lainnya:		
- Kepatuhan aturan kawasan bebas dari asap rokok	2.99	0.1

Total	3.07
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 3.0713 x 25	78.05
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan RS. H. L. Manambai Abdulkadir adalah 76.78. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan di RS. H. L. Manambai Abdulkadir termasuk dalam kategori B dan kinerja pelayanan tergolong baik.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil analisa kepuasan pasien dan keluarga nilai yaitu 78.05 % masuk dalam kategori B yaitu **Baik**, namun belum mencapai nilai yang ditargetkan yaitu > 80%.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan untuk mempertahankan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan ditahun mendatang, maka perlu dilakukan beberapa perbaikan, antara lain :

1. Melakukan sosialisasi dan monitoring berkala tentang aturan kawasan bebas rokok.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana Rumah sakit dengan rutin melakukan pemantauan terhadap kebersihan, kerapian, keamanan, kelengkapan/ketersediaan termasuk dalam hal ini kapasitas jumlah air.

Ditetapkan : Sumbawa Besar

Pada Tanggal : 26 Juni 2019

Direktur

Dr. Arindra Kurniawan

NIP. 19721207 200701 1 018