

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2017



RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi



**Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam kegiatan penelitian untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi. Tujuan dari kegiatan ini adalah tersusunnya rumusan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Pada kesempatan ini tim peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya penelitian ini:

1. Direktur RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi atas kepercayaannya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas untuk melakukan penyusunan IKM pada RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.
2. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Andalas yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian IKM pada RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.
3. Wakil Direktur Pelayanan dan staf RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi atas bantuannya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas dalam melakukan penelitian dan penyusunan IKM pada RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.
4. Tim peneliti Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas yang telah melakukan survey dan penyusunan IKM pada RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.

Kegiatan penyusunan IKM pada RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi yang telah dilaksanakan pada tahun 2017 ini semoga mendatangkan manfaat dan untuk peningkatan pelayanan pada RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi di masa yang akan datang.

Padang, 12 Desember 2017

Tim Peneliti LPPM UNAND

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survey terhadap kepuasan masyarakat ini merupakan implementasi dari Permenpan RB No. 14 tahun 2017. Peraturan menteri ini telah menetapkan sembilan unsur pelayanan yang dijadikan alat ukur kualitas pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Sembilan unsur tersebut adalah: Persyaratan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya, Spesifikasi Produk/Jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana. Sembilan unsur ini berdasarkan pertimbangan terhadap dinamika dan kekhususan pelayanan yang dilakukan oleh sebuah rumah sakit kemudian dikembangkan menjadi indikator-indikator yang lebih spesifik. Indikator-indikator ini dikembangkan agar sembilan unsur tersebut dapat diukur dengan lebih tepat. Dari indikator-indikator tersebut dijabarkan menjadi 46 pertanyaan

Survey yang dilakukan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar ini dilakukan dengan mengelompokkan responden berdasarkan kepada pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pasien-pasien dari kedua kelompok ini dilibatkan didalam survey sebagai responden untuk memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam 2 jenis kuesioner, yaitu untuk rawat inap dan rawat jalan. Pengumpulan data dari para responden ini dilakukan oleh surveyor dengan mendatangi secara langsung para pasien saat mereka sedang melakukan rawat jalan dan yang sedang menjalani rawat inap. Berdasarkan pertimbangan kemampuan dan kenyamanan maka pada pasien rawat inap responden tidak harus pasien yang dirawat tetapi boleh diwakili oleh keluarga atau pihak yang menunggu mereka.

Hasil dari survey kemudian diolah secara deskriptif untuk menampilkan profil responden secara agregat dan respon mereka terhadap Sembilan unsur kualitas pelayanan yang diukur tersebut. Secara total, survey ini telah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 379 pada pasien rawat inap dan 464 responden pada rawat jalan.

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) diseluruh rawat inap diperoleh rata-rata nilai IKM 76,8 (nilai rata-rata IKM 3,80) dengan mutu pelayanan B, atau

dapat dikatakan kinerja RSUD Dr.Achmad`Mochtar pada instalasi rawat inap adalah baik. Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah Kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,04. Artinya unsur ini harus dipertahankan untuk masa yang akan datang. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah kelayakan lapangan parkir dengan nilai rata-rata 3,41. Artinya unsur ini harus mendapat perhatian lebih agar kepuasan masyarakat meningkat. Jawaban responden dapat diuraikan terkait unsur kelayakan lapangan parkir yaitu 6 menyatakan tidak layak, 68 menyatakan kurang layak, 90 menyatakan cukup layak, 195 menyatakan layak dan sebanyak 20 menyatakan sangat layak.

Unit pelayanan rawat inap di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi terdapat 13 ruang unit pelayanan rawat inap dengan jenis pelayanan berbeda. Berikut penilaian survei kepuasan masyarakat pada masing-masing unit rawat inap :

Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing Unit Pelayanan Rawat Inap

No	Jenis Pelayanan	Nilai	Mutu	Kinerja
1	VIP Cindua Mato	78	B	Baik
2	Ambun Suri Lantai 1&2	76,8	B	Baik
3	Ambun Suri Lantai 3	76,6	B	Baik
4	Ambun Suri Lantai 4	75,65	B	Baik
5	Ginekologi/Obstetri	76,24	B	Baik
6	Paru	75,25	B	Baik
7	Zal Anak	76,42	B	Baik
8	Mata	74,2	B	Baik
9	THT	Kualitatif	B	Baik
10	Neurologi	73,8	B	Baik
11	Bayi	77,46	B	Baik
12	ICCU	76,22	B	Baik
13	Jantung	Kualitatif	B	Baik

Sumber : Data yang Diolah (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada 13 ruangan di unit pelayanan rawat inap Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi, secara keseluruhan memperoleh mutu pelayanan B atau kinerja pelayanan baik.

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) diseluruh rawat jalan diperoleh rata-rata nilai IKM 76 (Angka rata-rata 3,8) dengan mutu pelayanan B, atau dapat

dikatakan kinerja RSUD Dr.Achmad`Mochtar adalah baik. Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah Kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,03. Artinya unsur ini harus dipertahankan untuk masa yang akan datang. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Kelayakan lapangan parkir dengan nilai rata-rata 3,12. Artinya unsur ini harus mendapat perhatian lebih agar kepuasan masyarakat meningkat. Jawaban responden dapat diuraikan terkait unsur kelayakan lapangan parkir yaitu 23 menyatakan tidak layak, 111 menyatakan kurang layak, 127 menyatakan cukup layak, 194 menyatakan layak dan sebanyak 9 menyatakan sangat layak.

Unit pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi terdapat 22 poliklinik dengan jenis pelayanan berbeda. Berikut penilaian survei kepuasan masyarakat pada masing-masing poliklinik rawat jalan :

Indeks Kepuasan Masyarakat per Poliklinik pada Unit Pelayanan Rawat Jalan
RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

;	Jenis Pelayanan	Nilai	Mutu	Kinerja
1	Poliklinik Interne	74,06	B	Baik
2	Poliklinik Bedah	74,96	B	Baik
3	Poliklinik THT	69,49	B	Baik
4	Poliklinik Syaraf	75	B	Baik
5	Poliklinik Paru	71	B	Baik
6	Poliklinik Gigi dan Mulut	Kualitatif	B	Baik
7	Poliklinik Jiwa/IPWL	Kualitatif	A	Sangat baik
8	Poliklinik Kulit dan Kelamin	Kualitatif	B	Baik
9	Poliklinik Anak	77,61	B	Baik
10	Poliklinik Fisioterapi	72,17	B	Baik
11	Poliklinik Mata	73	B	Baik
12	Poliklinik IGD	76,8	B	Baik
13	Poliklinik Ginekologi	78,4	B	Baik
14	Poliklinik Jantung	77,4	B	Baik
15	Poliklinik Haemodialisa	77,6	B	Baik
16	Poliklinik Serunai	71,6	B	Baik
17	Poliklinik Unit Dots TB	Kualitatif	B	Baik
18	Poliklinik Anastesi	Kualitatif	B	Baik
19	Poliklinik Psikolog	Kualitatif	B	Baik
20	Poliklinik Gizi	Kualitatif	B	Baik
21	Poliklinik MPK	Kualitatif	B	Baik
22	Poliklinik Bayi	Kualitatif	B	Sangat Baik

Sumber : Data yang Diolah (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada 22 poliklinik di unit pelayanan rawat jalan Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi, secara umum memperoleh mutu pelayanan B atau kinerja pelayanan baik dan ada 2 poliklinik di unit pelayanan rawat jalan Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi yang memperoleh kriteria sangat baik. Artinya secara umum poliklinik ini masih perlu perbaikan di masa yang akan datang.