

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Madiun Tahun 2017

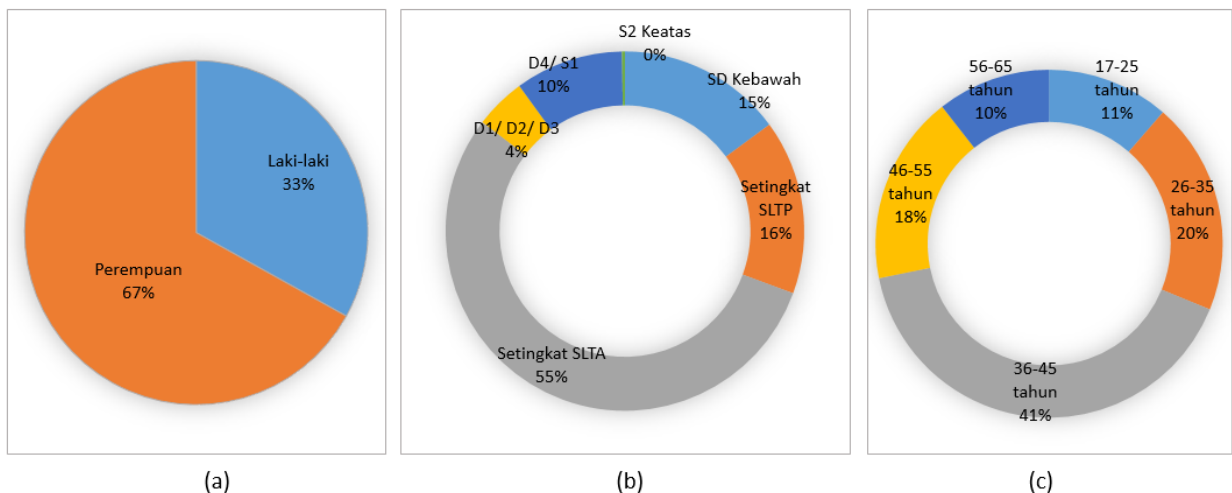


Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. RSUD Kota Madiun telah melaksanakan survey yang dilaksanakan oleh

pihak ketiga, pada tanggal 1 Agustus 2017 s/d 28 Oktober 2017 sebagai berikut :

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Profil demografi responden dijelaskan pada grafik sebagai berikut :

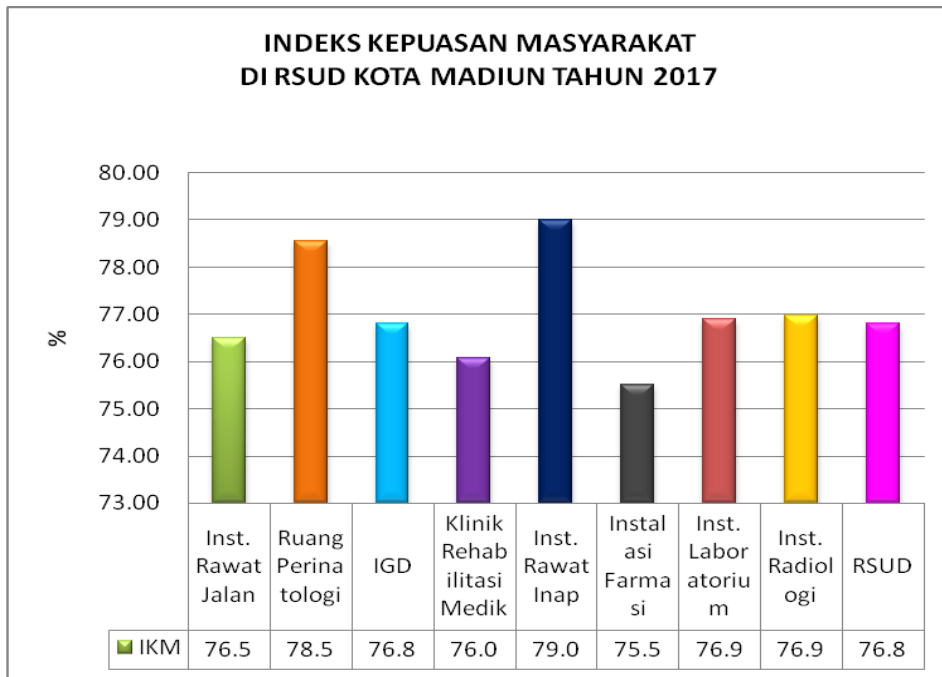


Profil Demografi Pasien berdasarkan : (a) Jenis Kelamin (b) Pendidikan Terakhir (c) Usia menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang disurvei di RSUD Kota Madiun berjenis kelamin perempuan sebanyak 67%, dan sisanya berjenis kelamin laki-laki

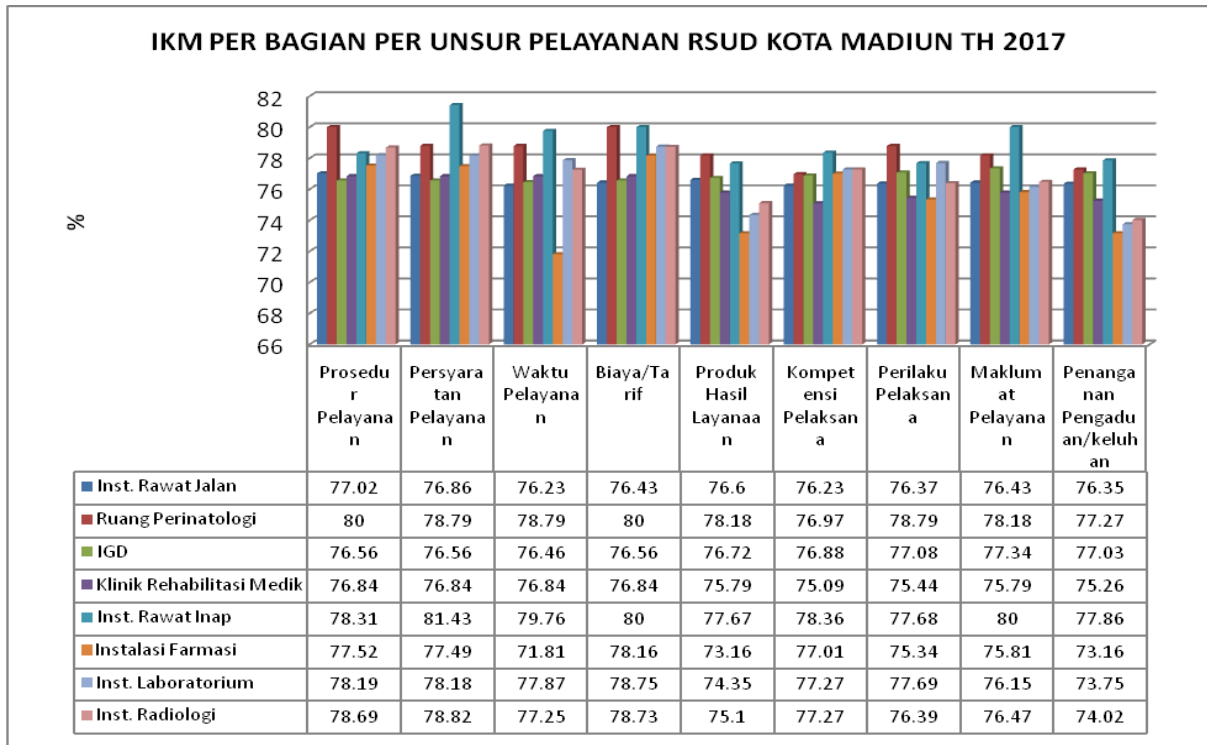
33%. Mayoritas responden berada di usia di atas 36-45 tahun sebanyak 41%, usia 26-35 tahun sebanyak 20%, serta usia 17-25 tahun sebanyak 11%, dan responden yang berusia 46-55 tahun dan 56-65 tahun masing-masing sebanyak 18% dan 10%. Tingkat pendidikan terakhir responden yaitu mayoritas setingkat SLTA yaitu sebanyak 55%. Sedangkan yang berpendidikan terakhir setingkat D1/D2/D3 sebanyak 4%, dan responden dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 10%. Responden yang berpendidikan setingkat SLTP dan SD masing-masing sebanyak 16% dan 15%. Sedangkan yang berpendidikan S2 1 orang.

2. HASIL SURVEI

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di RSUD Madiun yaitu 76.79 atau dengan kategori mutu pelayanan : B
- b. Indeks Kepuasan tertinggi pada Instalasi Rawat Inap, sedangkan Indeks Kepuasan Terendah pada Pelayanan Instalasi Farmasi
- c. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat Per bagian dan per unsur pelayanan adalah sebagai berikut :



d. Pada semua unsur, mutu pelayanan masuk pada kategori B (Baik). Unsur dengan indeks kepuasan masyarakat tertinggi adalah Persyaratan Pelayanan, sedangkan unsur dengan indeks kepuasan masyarakat terendah adalah Kompetensi pelaksana.



3. REKOMENDASI

Prioritas Perbaikan terhadap Pelayanan di RSUD Kota Madiun yaitu pada aspek berikut :

a. Prioritas Utama

- 1) Produk Hasil layanan
- 2) Penanganan Pengaduan/Keluhan
- 3) Maklumat Pelayanan
- 4) Perilaku Pelaksana
- 5) Kompetensi Pelaksana

b. Prioritas Kedua

- 1) Biaya Pelayanan
- 2) Waktu Pelayanan

