

Tabel
Indeks Kepuasan Masyarakat
RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi
Periode Tahun 2020

No	Jenis Ruangan	Tahun 2020	
		Bobot mutu	Indeks
1	Rawat Jalan Anak	3,330	83,250
2	Rawat Jalan orthopedi	3,398	84,946
3	Rawat Jalan Bedah syaraf	3,408	85,193
4	Rawat Jalan Bedah Umum	3,321	83,037
5	Rawat Jalan Urologi	3,453	86,322
6	Rawat Jalan penyakit Dalam	3,301	82,523
7	Rawat Jalan Poli Gigi	3,290	82,262
8	Rawat Jalan Jantung	3,321	83,022
9	Rawat Jalan kebidanan	3,281	82,036
10	Rawat Jalan Kulit	3,338	83,439
11	Rawat Jalan Mata	3,339	83,481
12	Rawat Jalan Paru	3,306	82,660
13	Rawat Jalan MCU	3,679	91,977
14	Rawat Jalan Syaraf	3,423	85,569
15	Rawat Jalan THT	3,339	83,481
16	Rawat Inap Teratai	3,785	94,628
17	Rawat inapCamelia	3,696	92,408
18	Rawat Inap Sakura	3,754	93,845
19	Rawat Inap Dahlia	3,821	95,518

20	Rawat Inap Anggrek	3,734	93,341
21	Rawat Inap Melati	3,708	92,710
22	Rawat Inap Aster	3,730	93,240
23	Rawat Inap Tulip	3,785	94,628
24	Rawat Inap Azalea	3,707	92,685
25	Rawat Inap Cathleya	3,730	93,240
26	IGD	3,885	97,125
27	Instalasi LAB PK	3,690	92,241
28	Instalasi Radiologi	3,670	91,742
29	Instalasi LAB PA	3,841	96,015
30	Instalasi Farmasi	3,881	97,014
31	Instalasi Perinatologi	3,774	94,350
32	Instalasi Ponok	3,674	91,853
33	Instalasi Rehab Medik	3,766	94,140
34	Instalasi Hemodialisasi	3,830	95,738
	Total	3,588	89,696

Sumber :Hasil Survey Tahun 2020

Rekapitulasi Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat**RSUD dr.Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi****Periode Bulan November 2019 dengan Tahun 2020**

No	Jenis Ruangan	November 2019		2020		Peningkatan	Penurunan
		Bobot mutu	Indeks	Bobot mutu	Indeks		
1	Rawat Jalan Anak	3,27	81,37	3,330	83,250	1,880	
2	Rawat Jalan orthopedi	3,38	84,41	3,398	84,946	0,536	
3	Rawat Jalan Bedah syaraf	3,40	84,92	3,408	85,193	0,278	
4	Rawat Jalan Bedah Umum	3,31	82,66	3,321	83,037	0,374	
5	Rawat Jalan Urologi	3,47	86,72	3,453	86,322		-0,397
6	Rawat Jalan penyakit Dalam	3,30	82,44	3,301	82,523	0,081	
7	Rawat Jalan Poli Gigi	3,32	83,06	3,290	82,262		-0,800
8	Rawat Jalan Jantung	3,31	82,72	3,321	83,022	0,304	
9	Rawat Jalan kebidanan	3,28	81,98	3,281	82,036	0,058	
10	Rawat Jalan Kulit	3,30	82,49	3,338	83,439	0,946	
11	Rawat Jalan Mata	3,30	82,44	3,339	83,481	1,040	
12	Rawat Jalan Paru	3,30	82,59	3,306	82,660	0,069	
13	Rawat Jalan MCU	3,67	91,68	3,679	91,977	0,292	
14	Rawat Jalan Syaraf	3,38	84,39	3,423	85,569	1,179	
15	Rawat Jalan THT	3,31	82,63	3,339	83,481	0,848	
16	Rawat Inap Teratai	3,74	93,52	3,785	94,628	1,110	
17	Rawat inapCamelia	3,70	92,41	3,696	92,408	0,001	
18	Rawat Inap Sakura	3,76	94,10	3,754	93,845		-0,253
19	Rawat Inap Dahlia	3,81	95,37	3,821	95,518	0,146	
20	Rawat Inap Anggrek	3,74	93,59	3,734	93,341		-0,252

21	Rawat Inap Melati	3,68	92,08	3,708	92,710	0,630	
22	Rawat Inap Aster	3,74	93,52	3,730	93,240		-0,278
23	Rawat Inap Tulip	3,77	94,35	3,785	94,628	0,278	
24	Rawat Inap Azalea	3,72	92,96	3,707	92,685		-0,278
25	Rawat Inap Cathleya	3,74	93,52	3,730	93,240		-0,278
26	IGD	3,84	96,02	3,885	97,125	1,110	
27	LAB PK	3,71	92,69	3,690	92,241		-0,444
28	Radiologi	3,66	91,41	3,670	91,742	0,334	
29	LAB PA	3,85	96,20	3,841	96,015		-0,185
30	Farmasi	3,87	96,68	3,881	97,014	0,333	
31	Perinatologi	3,75	93,80	3,774	94,350	0,555	
32	PONEK	3,69	92,13	3,674	91,853		-0,277
33	Rehab Medik	3,76	94,06	3,766	94,140	0,084	
34	Hemodialisasi	3,80	95,46	3,830	95,738	0,278	
	Total	3,57	89,39	3,588	89,696	0,306	

Sumber : Hasil Survey Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka analisis secara keseluruhan dapat dilihat bahwa nilai persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi sudah memuaskan. Persentase kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi sebesar 89,969. Hal ini dirasa sangat baik dan perlu untuk dipertahankan. Dari sisi perhitungan indeks kepuasan, nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar 3,588, dalam ketentuan perhitungan nilai tersebut mendapat nilai A (Sangat baik). Dari data di atas dapat dilihat bahwa perkembangan indeks kepuasan dari pelayanan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi mengalami peningkatan sebesar 0,306. Hal ini merepresentasikan bahwa pelayanan dari tahun ke tahun mengalami adanya perbaikan.

Nilai indeks kepuasan tertinggi dalam survey terhadap RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi tahun 2020 ini adalah pada unit pelayanan IGD (Instalasi Gawat Darurat) sebesar 97,125. Selain itu indeks kepuasan tertinggi selanjutnya ada pada unit pelayanan Farmasi sebesar 97,014. Secara keseluruhan indeks kepuasan pada unit-unit di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari nilai indeks yang berada pada posisi nilai > 88, 310 (89,969/A). Hal ini merupakan indikasi bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sangat baik dan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan dari RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dapat terjaga.

Jika dilihat dari per bagian pelayanan, secara umum pelayanan terbagi ke dalam 3 golongan yaitu, Rawat Inap, Rawat jalan dan pelayanan lainnya seperti (IGD, Farmasi, dan pelayanan lain). Untuk pelayanan ketiga bagian tersebut secara rata-rata pelayanan adalah sebagai berikut :

**Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat Tiga Bagian Pelayanan
RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi
Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan	Indeks Komulatif
1	Rawat Jalan Keseluruhan (15)	3,369	84,213
2	Rawat Inap Keseluruhan (10)	3,745	93,624
3	Pelayanan umum lainnya (9)	3,779	94,468

Sumber: Data Hasil survey Tahun 2020

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa bagian pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi adalah pada pelayanan umum lainnya (IGD, Lab PK, Lab PA, Farmasi Homodialisis dll) selanjutnya adalah rawat inap keseluruhan.