



Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JELAS) is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Accepted May 14, 2024, Approved June 14, 2024, Published July 21, 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal

Dini Pramistita¹, Romi Mesra²

¹Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

²Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negri Manado

Email: ¹diniipramistita@gmail.com, ²romimesra@unima.ac.id

Abstract. *K.H. Regional Hospital Daud Arif Kuala Tungkal is tasked with providing health services and preventing disease. This search aims to determine the extent of community satisfaction with the services of K.H Daud Arif Kuala Tungkal Hospital. This research uses a quantitative approach involving data processing techniques, namely analyzing the Community Satisfaction Index (IKM) in accordance with the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. The results obtained from research and discussion regarding the Community Satisfaction Index with Services at RSUD K.H. Daud Arif Kuala Tungkal is in accordance with the principles of the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017, services at RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal have been running well. Based on indicators of community satisfaction with the services of RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal, it was found that the indicator with the highest community satisfaction index (IKM) value was Requirements = 4.10 with a conversion value of 82 with a weight value of "B" in the "Agree" (Good/Satisfied) category, while The lowest indicator value is Completion Time = 3.61 with a conversion value of 72.20 with a weight value of "B" in the "Agree" (Good/Satisfied) category. RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal needs to improve service completion time, product specifications, type of service, competency, handling of complaints, suggestions and input, behavior of implementers.*

Keywords: *Community Satisfaction Index, Health Services, Hospitals*

Abstrak. Rumah Sakit Daerah K.H. Daud Arif Kuala Tungkal bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan mencegah penyakit. Penelusuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan teknik pengolahan data yaitu menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Hasil yang diperoleh penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal telah sesuai dengan prinsip Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, pelayanan pada RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal telah berjalan dengan baik. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Persyaratan = 4,10 dengan nilai konversi 82 nilai bobot "B" kategori "Setuju" (Baik/Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot "B" kategori "Setuju" (Baik/Puas). RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal perlu meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, penanganan pengaduan saran dan masukan, perilaku pelaksana.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

A. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap individu sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk menyegerakan tercapainya lingkungan kesehatan yang optimal, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mencanangkan strategi atau kebijakan pembangunan kesehatan (Mukarom dan Laksana, 2016). Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Rumah Sakit disebutkan bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan mempunyai nilai yang besar bagi masyarakat. Hal ini tidak lepas dari sarana dan prasarana, serta bakat sumber daya manusianya. Oleh karena itu, para profesional kesehatan harus mendapat dukungan. Kehadiran rumah sakit sangatlah penting bagi masyarakat, karena kesehatan merupakan kebutuhan utama dalam segala aktivitas sehari-hari, padahal datang ke rumah sakit merupakan pilihan yang terpaksa karena tidak ada satupun orang yang senang dengan konsep datang ke rumah sakit.

Sebagai fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas sesuai protokol yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang pertama adalah apa yang konsumen harapkan dari suatu layanan, dan yang kedua adalah layanan yang dirasakan oleh konsumen. Setiap individu akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan aturan atau atribut yang berbeda-beda. Masyarakat atau pasien memandang pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit dengan penuh perhatian, tepat waktu, tanggap, preventif, serta dapat mengatasi keluhannya (Abdussamad dkk, 2021).

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari perusahaan atau lembaga adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan datang untuk menggunakan kembali jasa maupun produk yang ditawarkannya. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing (Revida dkk, 2021). Menurut Muin dalam penelitian Dasaryandi, dkk (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.

Pelaksanaan pengisian survei indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada pelayanan rawat jalan dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, pihak rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mendapatkan poin penting dalam merumuskan masalah pada penelitian ini. Rumusan masalah yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal.

Indeks kepuasan masyarakat atau pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atau pasien berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien atau masyarakat telah merasakan kepuasan. Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Putra, 2014).

Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Rachman (2021) kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit (Rachman, 2021).

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti menyajikan data pendukung dari hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut: Pertama, penelitian oleh Dasaryandi, Arif, & Wijaya (2019) membahas tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit rujukan di Provinsi Kepulauan Riau. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa Semua dimensi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III Provinsi Kepulauan Riau menghasilkan Gap Score Negative. Sedangkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III Provinsi Kepulauan Riau dengan menggunakan Index of Patients Satisfaction adalah 40,756%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat 59,244% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III Provinsi Kepulauan Riau.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Wahdania, Saleh, & Fatmawati (2015) mengenai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah. Hasil dari penelitian ini adalah secara umum tanggapan atau penilaian responden sebagai pasien di RSUD Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis diskriminan yang menyatakan bahwa 92,7% pasien merasa puas. Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Polewali Mandar. Pasien tidak puas terhadap pelayanan RSUD Polewali Mandar meliputi kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu, perhatian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien dan informasi yang jelas dari petugas.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Latifa Suhada Nisa, dkk (2020) membahas tentang Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. Pambalah Batung Amuntai. Hasil menunjukkan bahwa IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah 78,24, berada pada kategori "Baik". Unsur pelayanan yang harus diperbaiki (kategori kurang baik) adalah waktu pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana. Rekomendasi langkah strategis yang perlu dilakukan adalah melakukan perbaikan sesuai dengan saran dalam laporan SKM tahun 2018 dan melakukan peningkatan kinerja terutama pada unsur dengan kategori kurang baik.

Peneliti menemukan kekurangan penelitian yang khusus mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan K.H. Rumah Sakit Daud Arif Kuala Tungkal di Kuala Tungkal. Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas metrik kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit umum di berbagai daerah, namun belum ada penelitian yang membahas metrik kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RS K.H Daud Arif Kuala Tungkal. Hal ini menunjukkan masih kurangnya penelitian yang perlu diisi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan metodologi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Menyediakan Unit. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini mengikuti aturan resmi dalam melakukan survei publik mengenai kepuasan terhadap layanan rumah sakit, hal ini memberikan pendekatan baru terhadap cara analisis data sehubungan dengan kepuasan publik.

Rumah sakit RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan tindakan medik. Pada pelayanan rawat jalan, masyarakat yang seharusnya menjadi orientasi pokok dari pelayanan kesehatan kerap menuai kekecewaan saat berobat di Rumah Sakit Umum Daerah

K.H Daud Arif Kuala Tungkal karena mereka sering kali tidak dilayani oleh Dokter spesialis tetapi hanya asisten Dokter dan beberapa perawat saja. Para asisten Dokter tersebut merupakan peserta program pendidikan Dokter dari berbagai Universitas yang ditempatkan di RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang tidak mencapai target yang sudah ditetapkan, disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena kualitas sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang ada menjadikan masyarakat semakin tinggi harapan terhadap pelayanan yang diberikan (Wahdania dkk, 2015). Ini menjadi tantangan besar bagi RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal khususnya pada pelayanan rawat jalan. Hal ini tentu saja berdampak kepada jumlah pasien yang berobat ke RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal tidak hanya jumlah pasien yang banyak dan juga sebagian besar memerlukan penanganan yang komprehensif sehingga beberapa tantangan menjadi perhatian seperti, kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan yang harus ditingkatkan, kualitas sumber daya dan beberapa lainnya. Berdasarkan data diatas peneliti tertarik untuk meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitas. Menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan agar tidak timbul penyakit yang dapat menyerang. Selain itu, pemerintah telah memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang dalam UUD 1945 yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan baik individu maupun masyarakat secara keseluruhan. Pengertian pelayanan kesehatan menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Departemen Kesehatan Republik Indonesia) adalah setiap prosedur yang dilakukan secara sendiri-sendiri atau bekerjasama dengan organisasi lain dalam rangka memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan menyembuhkan, individu, pasangan, kelompok masyarakat.

2. Pengertian Kepuasan

Saat ini, fokus pada kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan semakin meningkat karena tujuan utama perusahaan adalah memaksimalkan kepuasan pelanggan atau lembaga adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan datang untuk menggunakan kembali jasa maupun produk yang ditawarkannya. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing. Menurut Muin dalam penelitian Dasaryandi, dkk (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat atau pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atau pasien berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien atau masyarakat telah merasakan kepuasan. Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Rachman (2021) kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

C. Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik (Sugiyono, 2016). Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot. Dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Adapun populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh pasien atau masyarakat yang pernah atau sedang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal. Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan Sampling Insidental. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah oleh peneliti yang bersumber dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari masyarakat. Data sekunder pada penelitian ini ialah studi literatur seperti buku, jurnal, dan artikel. Data sekunder adalah data yang mendukung data primer.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket dan dokumentasi. Observasi adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung agar mendapatkan data yang lebih akurat seperti fasilitas, kenyamanan dalam memberi atau penerima pelayanan. Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran daftar pertanyaan kepada responden, yaitu masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kerja kepada pasien atau masyarakat di RSUD. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta bukti pada saat responden mengisi kuesioner (jika diizinkan).

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data yaitu menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Masyarakat. Unit Penyedia Pelayanan. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata setiap komponen layanan.

D. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik

secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman pengisian survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan. Persyaratan merupakan aspek teknis dan administratif pengelolaan pelayanan yang harus dipenuhi.
2. Sistem, Mekanisme dan Tata Tertib. Ini adalah prosedur bagi penyedia dan penerima layanan yang melibatkan pengaduan, termasuk penyelesaiannya.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian merupakan lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya dan tarif merupakan biaya yang dibebankan kepada penerima jasa sehubungan dengan penyelenggaraan jasa dan perolehan jasa dari penyedia jasa. Besaran biayanya berdasarkan kontrak antara penyedia dan masyarakat.
5. Spesifikasi Produk Pelayanan. Spesifikasi jenis layanan berasal dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini berasal dari jenis layanan spesifik yang ditentukan.
6. Menikmati manfaat Kompetensi. Kapasitas pelaksana disebut kompetensi pelaksana, yang mencakup pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Implementasi perilaku. Perilaku merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Menangani Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
9. Sarana dan prasarana Sarana. Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal berdasarkan indikator pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 20 \quad \text{Nilai Konversi IKM} = 3,836 \times 20 = 76,72$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,06 dengan nilai konversi 82 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik), sedangkan nilai terendah adalah 3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik). Berikut hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal:

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal

	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Nilai Bobot	Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal	
	3.40 – 4.19	4,10	68.00 – 4.99	82		Setuju	Baik
1	3.40 – 4.19	4,10	68.00 – 4.99	82	B	Setuju	Baik
2	3.40 – 4.19	3,91	68.00 – 4.99	78,20	B	Setuju	Baik
3	3.40 – 4.19	3,61	68.00 – 4.99	72,20	B	Setuju	Baik

4	3.40 – 4.19	4,04	68.00 – 4.99	80,80	B	Setuju	Baik
5	3.40 – 4.19	3,81	68.00 – 4.99	76,20	B	Setuju	Baik
6	3.40 – 4.19	3,87	68.00 – 4.99	77,40	B	Setuju	Baik
7	3.40 – 4.19	3,81	68.00 – 4.99	76,20	B	Setuju	Baik
8	3.40 – 4.19	3,83	68.00 – 4.99	76,60	B	Setuju	Baik
9	3.40 – 4.19	3,91	68.00 – 4.99	78,20	B	Setuju	Baik

Berdasarkan tabel 1 rekapitulasi hasil pengujian IKM di atas menunjukkan bahwa pertama, Persyaratan Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,10 nilai konversi IKM 82 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kedua, Prosedur Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,91, nilai konversi IKM 78,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Ketiga, Waktu Penyelesaian RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,61 nilai konversi IKM 72,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Keempat, Biaya/Tarif RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,04, nilai konversi IKM 80,80 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,81, nilai konversi IKM 76,20 dan nilai bobot ”B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Keenam, Kompetensi sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,87 nilai konversi IKM 77,40 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/ Puas). Ketujuh, Perilaku Pelaksana RSUD

K.H Daud Arif Kuala Tungkal sangat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,81, nilai konversi 76,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/ Puas). Kedelapan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilakukan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,83, nilai konversi IKM 76,60 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kesembilan, Sarana dan Prasarana sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,91, nilai konversi IKM 78,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas).

Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

1. Persyaratan Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal

Persyaratan Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,06 dengan nilai konversi IKM 82. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan pihak RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal

Prosedur Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,91 dengan nilai konversi IKM 78,20. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan prosedur pelayanan pada di RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap prosedur pelayanan kurang sesuai dengan maklumat pelayanan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan rawat jalan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian pada RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,61 dengan nilai konversi IKM 72,20. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal pada waktu penyelesaian yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap waktu penyelesaian tidak tepat waktu, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian dalam melayani masyarakat.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif yang ditetapkan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,04 dengan nilai konversi IKM 80,80. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan RSUD. K.H Daud Arif Kuala Tungkal pada biaya/tarif yang ditetapkan, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap biaya/tarif kurang sesuai dengan biaya/tarif yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,81 dengan nilai konversi IKM 76,20. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan RSUD. K.H Daud Arif Kuala Tungkal pada produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dalam melayani masyarakat.

6. Kompetensi

Kompetensi RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,87 dengan nilai konversi IKM 77,40. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan RSUD. K.H Daud Arif Kuala Tungkal pada kompetensi/kemampuan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap kompetensi kurang sesuai dengan kompetensi yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kompetensi dalam melayani masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,81 dengan nilai konversi IKM 76,20. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan perilaku pelaksana RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap perilaku pelaksana kurang sesuai dengan perilaku pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dan masukan pada pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,83 dengan nilai konversi IKM 76,60. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang sesuai dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana di RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,91 dengan nilai konversi IKM 78,20. Pembahasan di atas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Sarana dan Prasarana pada RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Sarana dan Prasarana kurang sesuai dengan Sarana dan Prasarana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

Dari hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan terdapat beberapa penelitian lain yang sejalan dan memperkuat dukungan hasil penelitian ini:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020) dengan judul Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai menunjukkan bahwa bahwa IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah 78,24, rata-rata berada pada kategori “Baik”. Sedangkan unsur pelayanan yang harus diperbaiki (kategori kurang baik) adalah waktu pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana.

Kedua, Wahdania, W., Saleh, D., & Fatmawati, F. (2015) dengan judul penelitian Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar hasilnya adalah 68,93. Apabila nilai tersebut dimasukkan dalam tabel nilai interval konversi IKM, maka hasil penilaiannya adalah “B” (Baik). Sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yang dinilai lewat IKM adalah Baik.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rizky Eka Putra (2014) dengan judul Indeks Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam hasilnya adalah 78,86. Apabila nilai tersebut dimasukkan dalam tabel nilai interval konversi IKM, maka hasil penilaiannya adalah “B” (Baik), artinya kinerja pelayanan RSBK Batam adalah Baik.

E. Kesimpulan

1. Simpulan

Temuan penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal menunjukkan bahwa, sesuai dengan peraturan Menteri Penunjukan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman pembuatan survei kepuasan masyarakat, pelayanan pada RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal Kuala Tungkal telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang \times 20 (Nilai Konversi IKM = $3,836 \times 20 = 76,72$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik/Puas”. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Persyaratan = 4,10 dengan nilai konversi 82 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Puas).

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut :

- a. RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal perlu meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, penanganan pengaduan saran dan masukan, perilaku pelaksana.

- b. RSUD K.H Daud Arif Kuala Tungkal perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana.

F. Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian tugas akhir ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan, dan kerendahan hati, penulis mengungkapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dosen Pembimbing Karya Ilmiah yaitu Bapak Romi Mesra, S.Pd. M.Pd yang telah berdedikasi dan berkontribusi terhadap penulisan karya ilmiah ini. Semoga karya ini dapat diterima dan bisa dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

G. Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z., Tahir, A., Arsana, I. S., & Abdussamad, S. N. (2021). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Gorontalo Utara. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.
- Assiddiq, D. U., & Hamid, A. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 8(2), 297-308.
- Dasaryandi, K. R., Arif, Y., & Wijaya, E. R. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019. *NERS Jurnal Keperawatan*, 15(2), 119-124.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51-62.
- Putra, R. E. (2014). Indeks Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. *Jurnal Dimensi*, 3(1).
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Revida, E., Aisyah, S., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sumatera Barat: Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahdania, W., Saleh, D., & Fatmawati, F. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Peraturan Terkait: Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.