

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN SAMPANG MENGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Abd. Hamid^a, Dafis Ubaidillah Assiddiq^b,

^a Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Jembrana Bali

^b Universitas Islam Raden Ramat Malang

dafis.assiddiq@gmail.com

ABSTRACT

The bureaucratic paradigm which previously tended to be placed "as those who are served", must now change to "those who serve". This demand for change is actually not excessive if you look at the empirical phenomenon resulting from Bappenas research which confirms that there are still many bureaucratic services in the regions that are less than optimal and on the other hand the budget for the public service sector in the regions is not adequately available. This study aims to determine public perceptions of public services in the form of health services provided by the Regional General Hospital (RSUD) in Sampang Regency using the Community Satisfaction Index (IKM). The research, which was conducted in 2023, used a survey method with 150 respondents from health service users at the Sampang District Hospital. From this study, it was found that health services at the Sampang District Hospital had an IKM conversion interval value of 72.15 or converted equivalent to the letter B. That is, the service level was in the good category.

Keywords : *Community Satisfaction Index, Public Service, Public Participation.*

ABSTRAK

Paradigma birokrasi yang dulunya cenderung ditempatkan "sebagai yang dilayani", untuk saat ini harus berubah menjadi "yang melayani". Tuntutan perubahan tersebut sebenarnya tidaklah berlebihan jika melihat fenomena empiris hasil penelitian Bappenas yang menegaskan bahwa masih banyak pelayanan birokrasi di daerah yang kurang maksimal dan dipihak lain anggaran untuk sektor pelayanan publik di daerah kurang tersedia secara memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan publik berupa layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 ini menggunakan metode survei dengan 150 responden dari pengguna layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sampang. Dari penelitian tersebut diperoleh pelayanan kesehatan pada RSUD Kabupaten Sampang memiliki nilai interval konversi IKM sebesar 72,15 atau terkonversi setara dengan huruf B. yakni dengan tingkat pelayanan dengan katagori baik.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Partisipasi Publik

PENDAHULUAN

Otonomi daerah telah membawa dampak positif yang cukup luas, tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah adalah meningkatkan pelayanan publik (*publik service*) dan memajukan perekonomian daerah. Otonomi daerah harus memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat (*publik participation*), pemerataan dan keadilan (*equity and equality*), serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah (Mardiasmo, 2004) adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*) dan memajukan perekonomian daerah. Dengan demikian terkandung tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat
- 2) Menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah
- 3) Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat (*publik*) untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Agenda Pembangunan Layanan Publik merupakan tuntutan baru dalam tatanan pemerintahan saat ini sejalan dengan perubahan paradigma pembangunan yang ada. Paradigma birokrasi yang dulunya cenderung ditempatkan "*sebagai yang dilayani*", untuk saat ini harus berubah menjadi "*yang melayani*".

Melihat realitas tersebut dan sejalan dengan kecenderungan kedepan yakni meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang baik, maka model perilaku birokrasi harus mampu dirubah dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang sedang

berubah saat ini. Paling tidak ada dua model yang mungkin dapat digunakan sebagai arah perubahan atau penyesuaian terhadap model birokrasi, yakni model birokrasi bercorak perkotaan yaitu birokrasi yang mampu mengarah pada *market-oriented enabling authority*, sedangkan model birokrasi yang bercorak kabupaten adalah birokrasi yang mengacu pada *community-oriented enabling authority*. (Marijan, 2019) Jika demikian halnya, maka pelayanan publik di Kabupaten Sampang seharusnya mampu diarahkan pada *community-oriented enabling authority*, sebab kondisi sosial-budaya Kabupaten Sampang masih lebih guyub, sehingga mekanisme altruisme masih berjalan untuk menyediakan banyak kebutuhan masyarakat.

Sudah banyak contoh yang ditemukan bahwa pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan jasa yang dikelola pemerintah tidak memuaskan masyarakat, bahkan kalah bersaing dengan pelayanan pihak swasta.

Pergeseran peran Pemkab menuju model demokrasi, tentu menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat lokal atas prakarsa sendiri menjadi sangat strategis dan menentukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka terima. Yang perlu dipahami adalah kualitas pelayanan yang berbeda-beda, sesuai dengan kondisi masyarakat, dapat dijalankan, mengingat masyarakat Indonesia bersifat majemuk, baik secara vertikal maupun horisontal: apakah berdasarkan agama, ras, bahasa, geografis, dan kultural. Mengingat kondisi masyarakat lokal beraneka ragam, maka

local government dan *local autonomy* akan beraneka ragam pula. Dengan demikian fungsi desentralisasi (*devolusi*) untuk mengakomodasi kemajemukan aspirasi masyarakat lokal juga akan beraneka ragam. Desentralisasi melahirkan *political variety* dan *structural variety* untuk menyalurkan *local voice* dan *local choice*. (Muluk, Khoirul, 2009, Relasi politik dan administrasi dalam kepegawaian daerah, 2009)

Desentralisasi dan dekonsentrasi merupakan keniscayaan dalam organisasi negara bangsa yang hubungannya bersifat kontinum, artinya penerapan desentralisasi tidak perlu meninggalkan sentralisasi. Adapun partisipasi dan kemandirian, berkaitan dengan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan atas prakarsa sendiri, yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. (Budiarjo, 2010) Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah. Mengacu pada pengertian dasar tersebut di atas, maka realitas variasi pelayanan publik itu merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Mencermati pemikiran tersebut, tujuan desentralisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima (*exelent service*) dalam kerangka model demokrasi ini harus benar-benar menjunjung nilai-nilai demokrasi

dan kemandirian yang berakar dari masyarakat setempat. Melalui wakil-wakilnya, masyarakat dapat menentukan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkan di berbagai bidang: pendidikan, kesehatan, transportasi, ekonomi, sosial budaya, dan lain-lain. Masyarakat dapat menentukan bidang pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas; bagaimana cara menentukan prioritas itu; oleh siapa dan dimana pelayanan itu diberikan; bagaimana agar pelayanan efektif, efisien, merepresentasikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta masih banyak kriteria lain yang perlu dijelaskan. Karena itu penetapan semua kriteria tersebut dalam model demokrasi sangat ditentukan masyarakat itu sendiri. (Aminah, 2014)

Hal penting dalam pembangunan bidang otonomi daerah seperti diulas diatas adalah mengarahkan pembangunan kepada upaya perbaikan pelayanan publik yang prima (*service quality performance*) bagi masyarakat serta meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah secara menyeluruh menyangkut peningkatan sistem kelembagaan dan individu aparat secara *simultan* dan terintegrasi, sehingga mampu memberikan nilai tambah dalam proses perubahan.

Agenda peningkatan kapasitas pemerintahan yang profesional dan kapabel serta perbaikan mutu pelayanan publik yang dicapai melalui pembangunan bidang otonomi daerah ini, juga harus diarahkan pada terbangunnya sistem kelembagaan serta kesiapan aparat dalam mendorong penciptaan pemerintahan lokal yang baik dan bersih (*good and clean local governance*).

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Konsepsi pelayanan publik yang selama ini dilakukan banyak kekurangan yang belum menunjukkan kualitas yang diharapkan masyarakat, sehingga masih banyak dijumpai keluhan masyarakat yang ada di berbagai media yang mencitrakan kurang baik terhadap layanan yang diberikan.

Prioritas pelayanan dalam pembangunan yang dibuat pemerintah seringkali mendapat sorotan, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan berdasarkan pada standard pelayanan minimal (SPM)

Karakteristik diatas dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian pelayanan yang lebih luas disampaikan oleh Davidow dalam (Sutopo, 2003), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Menurut keputusan Menpan nomor 81 tahun 1993, yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat daerah, dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian

pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administrasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Menpan mengeluarkan keputusan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam, maka untuk memudahkan penilaian terdapat 48 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi.

prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan Kep.25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang dianggap valid sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran IKM.

Penelitian, Riset, Kajian Ilmiah merupakan salah satu instrumen atau cara yang dapat digunakan untuk menemukan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat, hasil riset dapat dijadikan sebagai referensi dasar dalam membuat kebijakan selanjutnya.

Pemerintah kabupaten Sampang dengan berbagai Dinas/Badan/Kantor yang dimilikinya merupakan lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas yang ada di Kabupaten Sampang. Dalam (Setiyono, 2012) Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu *environmental service*, *development service*, *protective service*. Sedangkan jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemkab Sampang adalah termasuk pelayanan

privat (*private good*) dan jenis layanan yang dinikmati secara kolektif (*public goods*).

Dalam melayani masyarakatnya, tidak sedikit Dinas/Badan/Kantor atau instansi di Pemkab Sampang mendapatkan sorotan dan *complain* dari masyarakat, mulai dari kelambatan pelayanan, karyawan yang kurang respon, prosedur terlalu berbelit-belit, tarif terlalu mahal, karyawan tidak ramah dan lain sebagainya.

Dengan berbagai Dinas/Badan/Kantor, Kecamatan dan Desa/Kelurahan atau instansi yang dimiliki kabupaten Sampang, tidak semua instansi tersebut memberikan pelayanan yang bersentuhan secara fisik langsung (*face to face*) kepada masyarakat, hanya ada beberapa instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat Sampang seperti contoh yaitu RSUD, PDAM, Disnaker dan Transmigrasi, RSUD, Kecamatan dan lainnya.

Oleh sebab itu, Pemkab Sampang berupaya untuk mengkaji berbagai sistem layanan yang telah dilakukan selama ini terutama Dinas/Badan/Kantor atau instansi yang bersentuhan fisik langsung dengan masyarakat, serta mencoba untuk melakukan penelaahan secara ilmiah terhadap berbagai keluhan masyarakat, karena bisa saja sebenarnya layanan tersebut sudah merupakan *standard* yang diterapkan oleh Pemkab Sampang tetapi kadangkala kurang dipahami secara *konprehensif* oleh masyarakat, ada prinsip *marketing* yang mengatakan bahwa "konsumen selalu mengharapkan layanan sesuai dengan kemauannya meskipun berada diluar jangkauan kemampuan perusahaan".

Berdasarkan hal diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang.

Dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kualitas Pelayan Publik.

Dalam studi literasi yang dikembangkan oleh Prof Lijan Poltak (Sinambela, 2011). Bahwa terdapat syarat dan indikator atas kualitas pelayanan publik yang prima. Kualitas tersebut tercermin dalam 6 (enam) prinsip. Yaitu:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang mudah diakses dan bersifat terbuka bagi pengguna layanan
2. Akuntabilitas, yakni proses dan produk pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan peraturan lain yang berlaku.
3. kondisional, yaitu terdapat suatu sistem dan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan kondisi khusus bagi penggunaan layanan. Sehingga semua orang dapat dilayani secara adil dan berkemanusiaan
4. partisipatif, yaitu terbukanya sistem dan organisasi bagi keterlibatan masyarakat pengguna terhadap layanan. Sehingga produk layanan tersebut sesuai dengan

harapan dan cita-cita masyarakat pengguna layanan

5. Kesamaan hak. Yaitu pelayanan yang adil dan tidak membedakan atau bersifat diskriminatif
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan rasa keadilan antara penggunadengan penyelenggara layanan.

(Toha, 2008) Lebih lanjut dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari produk layanan tersebut yang berupa:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease to use*)
4. Estetika (*esthetics*)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang tertuang dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant*,” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis

menggunakan Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal yaitu memberi nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Pedoman pengukuran yang digunakan adalah dengan model skala Likert (dalam Sugiyono, 2006:107) dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah maka diberi skor 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Secara sederhana teknik pengumpulan data yang diambil dari penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara terhadap responden, kuesioner yang disebar dan observasi yang dilakukan secara langsung.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 indikator yang dikaji dengan rumus $IKM = \text{Unit Pelayanan} \times 25$ yang

selanjutnya hasil kualitas pelayanan ditentukan melalui tabel berikut :

| Nilai Persepsi | Nilai Interвал IKM | Nilai Interv al Konversi IKM | Mutu Pelayanan | 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 – 100.00 | A | Sangat baik |

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus kemudian dimasukkan ke dalam

Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan

prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk

ditingkatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai analisa kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah adalah menggunakan 14 indikator.

Indikator tersebut adalah **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan,;

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; **Kejelasan petugas pelayanan**,

yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; **Tanggung jawab petugas pelayanan**,

yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; **Kecepatan pelayanan**,

yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; **Keadilan**

mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; **Kepastian biaya pelayanan**,

yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu

pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Penghitungan tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah adalah menggunakan rumus sebagaimana berikut

Nilai IKM yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{BobotNilaiRata-rataTertimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{TotaldariNilaiPersepsiPerUnsur}}{\text{TotalUnsuryangterisi}} \times \text{NilaiPenimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan,
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | 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 – 100.00 | A | Sangat baik |

Dari hasil wawancara dengan 150 responden terkait kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit RSUD Kabupaten Sampang adalah terdapat 14 indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0.071 yang dapat dilihat dari jumlah bobot bobot dibagi jumlah unsur.

Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat IKM, maka rumus yang digunakan adalah sebagaimana berikut:

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

- a. Maka nilai IKM nya sebagaimana berikut = Nilai indeks x Nilai Penimbang = 2.886 x 25 = 72.15
- b. Setelah diketahui bahwa nilai IKM Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang adalah 72.15, maka IKM Rumah Sakit ini jika dikonversi kedalam Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah dapat dinyatakan **Baik** dengan Nilai Mutu Pelayanan **B**
- Untuk Lebih Jelasnya lihat tabel Berikut ini

Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang

| No | Unsur Pelayanan | Skoring | Jumlah Responden | Hasil skor dibagi Jumlah Responden | Penimbang | Hasil skor dibagi Jumlah Responden di kali Penimbang |
|----|---|---------|------------------|------------------------------------|-----------|--|
| 1 | Kemudahan Prosedur Pelayanan | 441 | 150 | 2.94 | 0.07 | 0.21 |
| 2 | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan | 437 | 150 | 2.91 | 0.07 | 0.21 |
| 3 | Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melaya | 438 | 150 | 2.9 | 0.07 | 0.2 |

| | | | | | | |
|----|--|-----|-----|-----------|------|-------|
| 4 | Kediplinan Petugas dalam memberikan pelayanan | 434 | 150 | 2.9 | 0.07 | 0.2 |
| 5 | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 438 | 150 | 2.92 | 0.07 | 0.21 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 438 | 150 | 2.92 | 0.07 | 0.207 |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 439 | 150 | 2.92 7 | 0.07 | 0.208 |
| 8 | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 439 | 150 | 2.92 7 | 0.07 | 0.208 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 418 | 150 | 2.78 7 | 0.07 | 0.198 |
| 10 | Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan | 429 | 150 | 2.86 | 0.07 | 0.203 |
| 11 | Kesesuaian antara biaya yang | 427 | 150 | 2.84 7 | 0.07 | 0.202 |

| | | | | | | |
|---|--|-----|-----|-------|------|--------------|
| | dibayar kan dengan biaya yang telah ditetap kan | | | | | |
| 12 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan | 433 | 150 | 2.887 | 0.07 | 0.205 |
| 13 | Kenyamanan lingkungan Rumah Sakit | 430 | 150 | 2.867 | 0.07 | 0.204 |
| 14 | Keamanan di rumah sakit | 456 | 150 | 3.04 | 0.07 | 0.216 |
| Nilai IKM Unit Pelayanan | | | | | | 2.886 |
| Nilai IKM Unit Pelayanan dikali Nilai Dasar = 2.886 x 25 = 72,15 | | | | | | |
| Nilai Interval konversi IKM = 72,15 | | | | | | |
| Mutu Pelayanan = B | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan = Baik | | | | | | |

SIMPULAN

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Kabupaten Sampang sudah masuk kategori baik sebagaimana dapat dilihat pada hasil IKM dalam bab pembahasan ini. Namun, ada beberapa unsur pelayanan yang sangat lemah dan perlu diperbaiki diantaranya terkait dengan Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien ataupun kepada penerima pelayanan. Dalam hal ini unsur pelayanan ini memiliki skor terendah dibandingkan dengan yang lainnya. Responden banyak menilai bahwa petugas medis, baik perawat, ahli gizi, dokter kunjung maupun tata

administrasi hingga *cleaning service* tidak dramah kepada pasien maupun kepada keluarga pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh, ke 14 indikator tersebut memiliki nilai unsur antara lain, prosedur pelayanan memiliki nilai unsur, 2.94. Persyaratan Pelayanan memiliki nilai unsur 2.91. Kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai unsur 2.9. Kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai unsur 2.9. Tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai unsur 2.92. Kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai unsur 2.92. Kecepatan pelayanan memiliki nilai unsur 2.927 Keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai unsur 2.927. Kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai unsur 2.787. Kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai unsur 2.86. Kepastian biaya pelayanan memiliki nilai unsur 2.847 Kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai unsur 2.887. Kenyamanan lingkungan memiliki nilai unsur 2.867 dan Keamanan Pelayanan memiliki nilai unsur 3.04.

Sehingga nilai indeks keseluruhan adalah sebagaimana berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (2.94 \times 0,071) + (2.91 \times 0,071) \\ &+ (2.9 \times 0,071) + (2.9 \times 0,071) + (2.92 \times 0,071) \\ &+ (2.92 \times 0,071) + (2.927 \times 0,071) + (2.927 \times \\ &0,071) + (2.787 \times 0,071) + (2.86 \times 0,071) + \\ &(2.847 \times 0,071) + (2.887 \times 0,071) + (2.867 \times \\ &0,071) + (3.04 \times 0,071) = \mathbf{2.886} \end{aligned}$$

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari survey terhadap 150 responden yang mengacu pada Keputusan MENPAN

Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 terdapat satu indikator pada RSUD Sampang yang memiliki mutu pelayanan kurang baik yaitu indikator kenyamanan lingkungan terkait kelengkapan sarana dan prasarana serta aspek kebersihan. Sedangkan indikator yang memiliki mutu pelayanan yang sangat baik adalah indikator kemampuan petugas dan kewajaran biaya pelayanan. Jika dilihat dari diagram kartesius tingkat kepuasan pengunjung RSUD Sampang maka pada masing-masing kuadran terdapat indikator yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pada kuadran A dimana aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsurunsur jasa yang dianggap sangat penting akan tetapi kinerja belum dilaksanakan sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat dan terdapat pada indikator kedisiplinan petugas, kesopanan dan keramahan petugas dan kenyamanan lingkungan yang membutuhkan prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan (U4, U9, 13). Pada kuadran B terdapat indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan keamanan pelayanan (U1, U2, U6, U8, U10, U14) yang kualitas pelayanannya sudah memuaskan masyarakat karena ekspektasi masyarakat sudah dipenuhi oleh hasil kinerja pegawai. Pada Kuadran C menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaan kinerja instansi dilakukan biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan yang terdapat pada 3 (tiga)

indikator yang memiliki prioritas rendah akan peningkatan kualitas pelayanan yaitu indikator tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan (U5, U7, U12). Sedangkan pada kuadran D menunjukkan aspek yang dianggap masyarakat kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan sehingga hasilnya sangat memuaskan. Pada hasil perhitungan data survey pada RSUD Sampang terdapat 2 (dua) indikator yaitu indikator kejelasan petugas pelayanan dan kepastian biaya pelayanan (U3 dan U11).

Kelemahan yang lain adalah terkait dengan kebersihan dan nyaman. Terutama di kamar inap, belum ada penertiban bagi keluarga pasien yang berisik dan merokok di lingkungan rumah sakit. Hal ini mengganggu kenyamanan dan ketenangan pasien.

Selebihnya, responden menilai bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sampang sudah cukup baik.

Saran

- Dalam rangka memperbaiki kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disarankan perlu adanya reward bagi petugas pelayanan yang tingkat kedisiplinannya bagus dan memberikan sanksi / teguran bagi petugas yang memiliki tingkat kedisiplinan rendah sesuai peraturan yang berlaku sehingga muncul motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas perlu diterapkannya sikap ramah tamah untuk seluruh petugas kepada pengunjung sehingga pengunjung merasa diperhatikan baik secara fisik maupun psikologis

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. (2014). *Kuasa Negara pada Ranah Politik Lokal*. Jakarta. Kencana Press.
- Budiarjo, M. (2010). *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. (2004). *Perpajakan & Manajemen Keuangan Daerah*.
- Marijan, K. (2019). *Sistem Politik Indonesia: Konsolidasi Demokrasi Pasca-Orde Baru*. Jakarta. Kencana.
- Muluk, Khoirul, 2009, Relasi politik dan administrasi dalam kepegawaian daerah, jurnal kebijakan dan manajemen. (2009). No Title. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 3 No 1.
- Setiyono, B. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung. Penerbit Nuansa.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan implementasi*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Sutopo, S. A. (2003). . *Pelayanan Prima*. Jakarta LAN.
- Toha, M. (2008). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

Perundang – undangan

- UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Kep.Men.PAN. No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah