

**KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PAMBALAH BATUNG AMUNTAI TAHUN 2019**

***STUDY OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX  
TO PUBLIC HOSPITAL SERVICES PAMBALAH BATUNG AMUNTAI  
YEAR 2019***

**Latifa Suhada Nisa<sup>1</sup>, Maliani<sup>2</sup>, Siska Fitriyanti<sup>3</sup>, Dewi Siska<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan  
Jl. Dharma Praja I, Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, Banjarbaru,  
Kalimantan Selatan, Indonesia  
e-mail: tivasn@gmail.com

Diserahkan: 15/01/2020, Diperbaiki: 27/03/2020, Disetujui: 02/04/2020

**Abstrak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan tersebut adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dimana pelaksanaannya telah diatur di dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM dalam kajian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU). SKM dilakukan untuk mengukur dan menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mix method*). Hasil analisis data 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.

**Kata Kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, RSUD Pambalah Batung Amuntai**

**Abstract**

*Based on Law Number 25 Year 2009 regarding Public Services, every public service provider is demanded to always improve the quality of its services. One effort to meet the further improve service quality is to carry out a Community Satisfaction Survey (SKM), which has been regulated in Permenpan No. 14 of 2017. SKM in this study was conducted at the Regional General Hospital (RSUD) Pambalah Batung Amuntai, Hulu Sungai Utara Regency (HSU). SKM is performed to measure and analyze the Community Satisfaction Index. Descriptive methods with qualitative and quantitative approaches (mix method) were used in this research. The results of data analysis showed that the IKM of Pambalah Batung Amuntai Hospital was 78.24, which is rated as "Good" category. Service elements that must be improved (poor category) are service time, complaint handling, facilities and infrastructure. The recommended strategic steps are making improvements in accordance with the recommendations in the 2018 SKM report and improving performance especially in elements that are less well categorized*

**Keywords: Community Satisfaction Survey, Public Services, Pambalah Batung Amuntai General Hospital**

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi (Pratama 2015). Pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu (Nugraheni 2015). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memastikan pelayanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan.

Beberapa penelitian terkait pelayanan publik di Indonesia, menyebutkan bahwa kinerja pelayanan masih dianggap belum baik atau memuaskan. Salah satu permasalahan umum yang sering terjadi pada unit penyelenggara layanan adalah kualitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat melalui media massa (Maduratna 2016). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan perbedaan antara harapan pengguna layanan dengan kenyataan yang diterima (Parasuraman dkk dalam Setyaningsih 2013). Konsep kualitas pelayanan menurut Yuningsih (2016) harus dilakukan secara menyeluruh, dimana pemerintah saat ini masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam pelayanannya. Kondisi ini menyebabkan tingginya keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Masyarakat sebagai pengguna merupakan unsur yang menjadi tolak ukur baik buruknya kinerja layanan karena merekalah yang merasakan secara langsung manfaat dari layanan yang

diberikan. Kondisi masyarakat saat ini yang mengalami *empowering* ke arah tingkat kehidupan yang lebih baik (Thoha dalam Maduratna 2016) menjadikan masyarakat lebih kritis dan berani melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah, mengajukan tuntutan serta aspirasinya. Sejalan dengan itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dan pengayoman terhadap masyarakat tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik yang prima telah menjadi tuntutan oleh masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk memenuhinya. Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bersifat individual dan dinamis selalu berubah setiap waktu. Pemberi pelayanan harus selalu menyesuaikan mutu layanan dengan perkembangan tuntutan di masyarakat. Untuk itu pemberi layanan perlu mengetahui apa yang menjadi tuntutan dan kepuasan masyarakat dengan melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU) merupakan rumah sakit daerah umum daerah tipe C yang melakukan pelayanan kesehatan untuk wilayah Kabupaten HSU dan sekitarnya. RSUD ini telah menjadi rumah sakit rujukan bagi pasien dari Kabupaten Balangan dan Tabalong, serta dari kabupaten provinsi yang berbatasan, seperti Kabupaten Barito Timur dan Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. Tahun 2018, RSUD Pambalah Batung Amuntai telah memperoleh akreditasi tertinggi, yaitu akreditasi paripurna dengan rating bintang lima. Predikat ini merupakan

prestasi sekaligus tantangan bagi seluruh jajaran RSUD untuk mempertahankan dan terus melakukan peningkatan kualitas layanan. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, RSUD Pambalah Batung Amuntai wajib melakukan survei kepuasan masyarakat, yang dilakukan minimal satu tahun sekali. Hasil pengukuran kepuasan ini dapat dipergunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan bagi RSUD untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Sejauh ini pelayanan di RSUD Pambalah Batung Amuntai sudah cukup baik, ditunjukkan dengan hasil SKM pada tahun 2018, yaitu 77,25 (predikat baik), namun ada beberapa unsur yang masih menjadi keluhan masyarakat terutama terkait waktu pelayanan dan sarana prasarana. Oleh karena itu, SKM tahun 2019 kembali dilakukan salah satunya untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan manajemen rumah sakit pada tahun sebelumnya (RSUD Pambalah Batung Amuntai 2018).

## METODE

Metode yang digunakan yaitu, metode analisis deskriptif dengan

pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner standar yang telah disusun berdasarkan PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur SKM yang dinilai terdiri dari 9 unsur, yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Unsur-unsur dianalisis dengan menggunakan skala likert, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi X Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus di atas dapat dikonversi nilainya dengan menggunakan tabel konversi di bawah ini (tabel 1), sehingga diketahui nilai mutu dan kinerja unit pelayanannya.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Populasi dalam kajian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menerima dan merasakan langsung pelayanan RSUD. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan tabel Morgan dan Krecjie, yang diproporsikan berdasarkan jumlah kunjungan pasien pertahun. Berdasarkan tabel tersebut, dengan total jumlah kunjungan per tahun sebanyak 206.906 orang, maka diperoleh sampel sebanyak 382 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *proportioned*

*stratified random sampling*, yaitu dengan mengelompokkan sampel responden ke dalam tiap-tiap jenis pelayanan, kemudian diambil secara acak sesuai proporsi jumlah kunjungan per-tahun ditiap layanan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden SKM RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019**

Berikut ini disajikan tabel karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, dan jenis pembiayaan yang digunakan (tabel 2).

**Tabel 2. Karakteristik Responden SKM RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019**

Karakteristik Responden							
<b>Umur</b>	17-28 (20,55%)	29-40 (28,77%)	41-52 (24,38%)	53-64 (18,08%)	65-76 (8,22%)		
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki (47,73%)	Perempuan (52,27%)					
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD/ sederajat (35,39%)	SMP/ sederajat (38,34%)	SMA/ sederajat (12,06%)	D3 (3,49%)	D4/S1 (8,31%)	S2/S3 (0,54%)	Lainnya (1,88%)
<b>Pekerjaan Utama</b>	PNS (16,5%)	Swasta (25%)	Wira- swasta (7,88%)	Lainnya (49,46%)			
<b>Jenis Pembiayaan</b>	BJS (85,68%)	Umum (14,32%)	Asuransi Swasta (0%)				

Sumber: Data primer diolah (2019)

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur terbagi atas 5 (lima) kategori, yaitu umur 17-28 tahun; 29-40 tahun; 41-52 tahun; 53-64 tahun; dan 65-76 tahun. Persentase responden survei terbesar berada di kelompok usia 29-40 tahun, yaitu sebesar 28,77%, sedangkan persentase responden terkecil berada di kelompok usia 65-76 tahun sebesar 8,22%. Kelompok usia 29-40 tahun lebih banyak dijumpai sebagai responden karena kebanyakan merupakan keluarga pasien yang mengurus keperluan administrasi maupun kebutuhan obat pasien. Kisaran usia dalam kelompok ini termasuk dalam kategori usia produktif, yang memiliki efisiensi dan efektifitas lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya.

Responden berdasarkan jenis kelamin hampir bisa dikatakan seimbang, hanya memiliki sedikit selisih persentase. Responden perempuan sebanyak 52,27% dan responden laki-laki sebesar 47,3%. Responden perempuan biasanya merupakan pasangan (isteri) atau ibu dari pasien. Sedangkan untuk responden laki-laki, selain merupakan pasien sendiri,

kebanyakan adalah anak atau saudara laki-laki dari pasien.

Berdasarkan tingkat pendidikannya, persentase terbesar responden adalah di tingkat SMP atau sederajat, yaitu sebesar 38,34%, sedangkan persentase terkecil responden berpendidikan di atas SMA (D3 dan S1/D4) 11,8%. Sebaran karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan ini cukup jelas menggambarkan bahwa banyak pengguna layanan rumah sakit yang tingkat pendidikannya tidak mencapai SMA.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama terbagi atas 6 (enam) kategori pekerjaan, yaitu PNS; TNI; Polri; swasta; wiraswasta; dan kategori lainnya. Berdasarkan jenis pekerjaan utamanya, sebagian besar responden masuk dalam kategori lainnya yang meliputi ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa, pedagang, dan nelayan. Kategori lainnya ini memiliki persentase sebesar 49,46% dari jumlah total responden. Persentase terkecil responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 7,88%. Kategori wiraswasta adalah responden yang memiliki usaha sendiri.

Karakteristik responden berdasarkan jenis pembiayaan yang digunakan terbagi atas 3 (tiga) kategori, yaitu BPJS; asuransi kesehatan swasta; dan tidak menggunakan asuransi. Berdasarkan jenis pembiayaan, responden terbagi menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu kelompok pengguna asuransi BPJS sebesar 85,68% dan kelompok umum (tidak menggunakan asuransi) sebesar 14,32%. Tidak ada responden yang menggunakan asuransi swasta.

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Pambalah Batung

Amuntai dinilai dari 9 (Sembilan) unsur SKM berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai sebesar 78,24, dimana angka ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Pambalah Batung Amuntai berada pada kategori B (Baik), selanjutnya komponen penilaian secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Nilai Penyusun IKM per Unsur Pelayanan RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai per Unsur	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
U1	Persyaratan	1226	3,167	0,352
U2	Prosedur	1224	3,196	0,355
U3	Waktu pelayanan	1121	2,927	0,325
U4	Biaya/tarif	1396	3,645	0,405
U5	Produk layanan	1199	3,139	0,348
U6	Kompetensi pelaksana	1193	3,115	0,346
U7	Perilaku pelaksana	1224	3,196	0,355
U8	Penanganan Pengaduan	1098	2,867	0,318
U9	Sarana dan Prasarana	1121	2,942	0,327
				<b>3,129</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>				<b>78,24</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer diolah 2019

Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) unsur sebesar 3,129, berarti secara umum dapat dikatakan pengguna layanan sudah merasa puas dengan pelayanan RSUD

Pambalah Batung Amuntai. Adapun NRR dan kinerja unit pelayanan per unsur IKM disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Tabel Kinerja Unit per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unit
U1	Persyaratan	3,167	Baik
U2	Prosedur	3,196	Baik
U3	Waktu pelayanan	2,927	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3,645	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,139	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,115	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,196	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	2,867	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,942	Kurang Baik

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4 menyajikan NRR per unsur yang kemudian dimasukkan ke kategori kinerja unit. Berdasarkan hasil survei, tingkat kinerja unit terbagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu sangat baik, baik, dan kurang baik. NRR tertinggi terdapat pada unsur pelayanan “biaya/tarif” sebesar 3,645, dan masuk dalam kategori kinerja sangat baik. Unsur pelayanan yang masuk kategori kinerja “baik” ada 5 (lima) unsur, yaitu persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Kategori “kurang baik” terdapat di 3 (tiga) unsur yaitu waktu pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana.

**Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

**Persyaratan**

Unsur persyaratan masuk dalam kategori baik dengan NRR, yaitu 3,167. Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Pambalah Batung dinilai responden sangat mudah dan sederhana, yaitu cukup dengan menyerahkan fotokopi KTP pasien, dan jika pasien tersebut adalah peserta BPJS, maka cukup membawa surat rujukan dari Puskesmas asal. Oleh karena itu, hampir tidak ada permasalahan yang dihadapi oleh pengguna pelayanan di RSUD Pambalah Batung Amuntai di unsur ini.

**Prosedur**

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan serta berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan. NRR unsur ini adalah 3,196 dan masuk

dalam kategori baik. Secara umum, responden merasa tidak ada masalah dengan pelaksanaan prosedur pelayanan. Mereka menganggap semua tata cara untuk mendapatkan pelayanan tersebut cukup sederhana untuk diikuti. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit cenderung meningkatkan kepuasan pasien, sehingga kategori ini berada pada kategori baik sebagaimana yang ditemukan juga pada penelitian Dahmiri dan Indrawijaya (2017).

Untuk responden yang berasal dari layanan rawat inap sebagian bahkan tidak mengetahui mengenai prosedur yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan karena pasien rawat inap yang dirawat dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagian sangat terbantu oleh perawat atau petugas RSUD yang memfasilitasi pasien dan keluarga dalam hal kepengurusan administrasi, sehingga mereka hampir tidak mengetahui alur pelayanan dari IGD hingga mendapatkan kamar untuk dirawat inap. Begitu pula dengan prosedur pelayanan di laboratorium dan instalasi farmasi. Pasien rawat inap yang perlu melakukan cek laboratorium atau memerlukan obat kebanyakan sudah difasilitasi oleh perawat yang bertugas. Keluarga pasien hanya disuruh mengambil hasil laboratorium atau menunggu obat selesai diracik di ruang tunggu masing-masing unit pelayanan.

**Waktu Pelayanan**

NRR unsur waktu pelayanan adalah 2,927 dan termasuk dalam kategori kurang baik. Pengertian waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Keluhan umum responden adalah jangka waktu menunggu pelayanan yang cukup lama. Keluhan tersebut sebenarnya lebih ditujukan ke “waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan”. Contoh yang sering terjadi adalah di pelayanan rawat jalan (poli). Untuk bisa mendapatkan pelayanan dokter, sebagian besar pengguna harus menunggu dari pagi bahkan sebelum pelayanan RSUD dibuka. Pengguna bersedia datang jauh lebih awal dengan harapan akan mendapatkan nomor antrian awal sehingga cepat mendapatkan pelayanan. Akan tetapi tidak jarang dokter yang bertugas tidak datang di waktu yang telah dijadwalkan pada informasi jam pelayanan. Hal ini tidak bisa dihindari karena dokter petugas rawat jalan ini sebelumnya harus melakukan kunjungan pasien rawat inap. Waktu yang diperlukan menjadi tidak bisa diprediksi, karena tergantung jumlah pasien rawat inap yang sedang dirawat.

Keluhan mengenai waktu pelayanan juga banyak terdapat di instalasi farmasi. Sama halnya dengan kondisi di bagian rawat inap, yang dikeluhkan adalah waktu untuk mendapatkan pelayanan. Pada waktu-waktu tertentu (terutama pagi hingga siang hari) instalasi farmasi cukup padat. Sehingga antrian pengguna tersebut yang membuat waktu mendapatkan pelayanan farmasi lebih lama dari yang seharusnya.

### **Biaya/Tarif**

NRR tertinggi terdapat pada unsur pelayanan “biaya/tarif” sebesar 3,645, dan masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan 85,68% pengguna layanan menggunakan BPJS sehingga seluruh pembiayaan ditanggung dan tidak dikenakan biaya tambahan lainnya, sedangkan 14,32% sisanya menyatakan biaya yang dibayar cukup terjangkau dan sebanding dengan jenis layanan yang diterima. Biaya pelayanan gratis dan terjangkau cenderung meminimalisir perasaan tidak adil atau kurang adil terhadap pelayanan yang diberikan (Ruliaty 2016).

### **Produk Layanan**

Unsur produk layanan masuk dalam kategori baik dengan NRR, yaitu 3,139. Unsur ini merupakan penilaian terhadap kesesuaian spesifikasi pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Responden merasa jenis pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan.

### **Kompetensi Pelaksana**

Unsur kompetensi pelaksana masuk dalam kategori baik dengan NRR, yaitu 3,115. Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas RSUD Pambalah Batung Amuntai yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Responden menyatakan cukup puas dan yakin dengan keterampilan para perawat dan petugas di setiap instalasi pelayanan yang bertugas. Penelitian yang dilakukan Adam dan Jeny (2019) menyebutkan bahwa kompetensi akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja. Kinerja karyawan yang tinggi akan menunjukkan hasil kerja yang tinggi sehingga otomatis juga akan meningkatkan performa rumah sakit (Mailani dan Muhadi, 2007).

### **Perilaku Pelaksana**

Unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori baik dengan NRR, yaitu 3,196. Perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Sebagian besar responden mengakui bahwa sikap petugas di semua instalasi dalam memberikan pelayanan baik dan ramah. Begitu juga hasil pengamatan yang dilakukan, sikap petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien.

### **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unsur Penanganan Pengaduan memiliki NRR terendah dari ke-9 unsur, dan masuk kategori kurang baik. Akan tetapi hal ini bukan disebabkan pelayanan pengaduan yang buruk atau banyak yang tidak tertangani oleh pihak RSUD Pambalah Batung Amuntai. Rendahnya

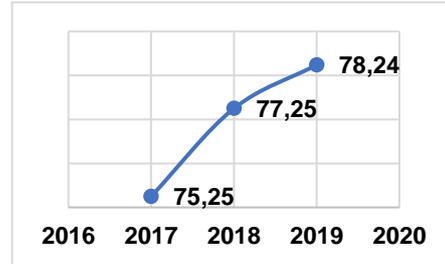
NRR unsur ini justru dikarenakan sebagian besar pengguna layanan tidak mengetahui keberadaan dan fungsi dari kotak pengaduan dan saran. Meski demikian, ketidaktahuan pengguna RSUD mengenai adanya fasilitas ini menjadi indikasi kurangnya penyampaian informasi dari pihak RSUD kepada penggunanya. Selebihnya responden mengaku mengetahui ada sarana pengaduan di RSUD, akan tetapi tidak pernah menggunakannya karena tidak ada keluhan yang ingin disampaikan.

### Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana masuk dalam kategori kurang baik dengan NRR, yaitu 2,942. Sarana dan prasarana yang banyak menjadi keluhan adalah ruang tunggu pasien pada poli rawat jalan dan instalasi farmasi. Secara umum keadaan ruang tunggu masing-masing unit ini cukup bersih dan nyaman, tetapi pada jam-jam tertentu saat pengguna banyak, kapasitas kursi di ruang tunggu tidak mencukupi. Jumlah kursi tunggu tidak sebanding dengan jumlah pengguna, sehingga sebagian harus berdiri dan hal ini tentu saja menimbulkan ketidaknyamanan. Selain itu kondisi *Air Conditioner* (AC) tidak cukup sejuk. Keluhan lainnya, yaitu terkait tata letak poli anak dan poli paru yang bersebelahan, sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi orang tua anak jika tempat tunggu bersebelahan maka kemungkinan bisa terjadi penularan penyakit paru kepada anak atau bayi.

### Perkembangan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RSUD Pambalah Batung Amuntai (2017-2019)

Perbaikan kinerja pelayanan, salah satunya dapat dilihat dari perkembangan kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun, yang ditunjukkan dengan meningkatnya nilai IKM. Adapun nilai perkembangan nilai IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai tahun 2017-2019, dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1. Indeks kepuasan masyarakat RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2017-2019**

Berdasarkan Gambar 1, diketahui bahwa nilai IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai mengalami peningkatan sebesar 0,99 poin dari tahun sebelumnya (2018). Peningkatan ini lebih kecil jika dibandingkan peningkatan pada tahun 2017-2018, yaitu sebesar 2,00 poin. Kecilnya kenaikan nilai IKM tahun 2019 dibandingkan dengan kenaikan pada tahun 2018, kemungkinan disebabkan RSUD Pambalah Batung Amuntai belum sepenuhnya melakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan yang telah direkomendasikan pada tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari telaah dokumen Analisis Hasil SKM tahun 2018, dimana perbaikan yang direkomendasikan masih menjadi permasalahan pelayanan di tahun 2019, antara lain permasalahan mengenai sarana prasarana ruang tunggu, waktu tunggu dan jadwal pelayanan, serta letak ruang tunggu poli anak dan paru yang masih bersebelahan.

### Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM

Rencana tindak lanjut perbaikan nilai IKM dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu rencana tindak lanjut jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Rencana tindak lanjut perbaikan jangka pendek berupa 3 (tiga) program yang masing-masing memiliki 3 (tiga) kegiatan. Program dan kegiatan jangka pendek dirancang untuk ditindaklanjuti dalam 1 (satu) tahun secara berkesinambungan. Rencana tindak lanjut perbaikan jangka pendek dapat berubah setiap tahunnya, dan dapat disesuaikan dengan hasil SKM yang

dilakukan pada tahun sebelumnya, termasuk saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Penyusunan program dan kegiatan juga memperhatikan perencanaan kebutuhan tenaga kerja dan ketersediaan anggaran yang dimiliki RSUD Pambalah Batung Amuntai secara bertahap.

Rencana tindak lanjut jangka menengah ditargetkan selesai dilakukan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ke depan, sedangkan rencana tindak lanjut jangka panjang ditargetkan selesai dilakukan dalam kurun waktu 10 tahun. Rencana tindak lanjut difokuskan pada 3 (tiga) unsur yang masih memiliki predikat kinerja “kurang baik”, yaitu: penanganan pengaduan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Rencana tindak lanjut jangka menengah dan panjang dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan akan pengembangan serta peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Contoh untuk rencana tindak lanjut jangka menengah

dan jangka panjang adalah terkait dengan kebutuhan perbaikan di bidang sarana dan prasarana. Ruang tunggu yang kurang luas dan tata letak poli menjadi keluhan yang telah ada pada hasil SKM tahun 2018 hingga pada SKM tahun 2019 ini. Peningkatan jumlah pengguna layanan RSUD Pambalah Batung dari tahun ke tahun menuntut penambahan jumlah sarana dan prasarana yang berhubungan dengan kenyamanan pengunjung RSUD. Akan tetapi penambahan sarana prasarana tidak bisa dilakukan jika kapasitas gedung tidak memadai. Sedangkan untuk menambah luas gedung juga tidak memungkinkan karena keterbatasan lahan yang tersedia. Berdasarkan kondisi ini, maka perlu dipertimbangkan kemungkinan relokasi RSUD Pambalah Batung ke lokasi yang lebih dapat mengakomodir kebutuhan tersebut. Rincian rencana tindak lanjut dimaksud tersaji pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (bulan)														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>Rencana Tindak Lanjut Jangka Pendek</b>																	
1.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	Peningkatan Informasi dan Pelayanan Publik: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian informasi adanya layanan, dan pengaduan, dan saran melalui fasilitas layar elektronik (TV) yang ada di ruang tunggu pasien, media massa, elektronik, dan media sosial lainnya.</li> <li>• Sosialisasi layanan pengaduan saran dan masukan kepada pasien dan masyarakat.</li> <li>• Penambahan kotak saran/pengaduan (diletakan di setiap poli dan instalasi)</li> </ul>															

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (bulan)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.	Waktu pelayanan	Peningkatan Efektivitas pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan jumlah dokter</li> <li>• Penambahan tenaga kefarmasian</li> <li>• Pengaturan kembali jam <i>visit</i> dokter dan jam layanan untuk poli rawat jalan</li> <li>• Pengaturan kembali sistem antrian manual sehingga tidak terjadi penumpukkan</li> <li>• Penggunaan metode antri berbasis online atau berupa aplikasi yang dapat diakses pengguna layanan RSUD melalui <i>smartphone</i>.</li> </ul>	Dilakukan berdasarkan perencanaan kebutuhan ketenagaan dan ketersediaan anggaran secara bertahap.											
3.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Kapasitas dan Kualitas sarana dan prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan unit AC di ruang tunggu</li> <li>• Pengubahan letak poli anak agar tidak bersebelahan dengan poli paru</li> </ul>												

**Rencana Tindak Lanjut Jangka Menengah**

- Melakukan kajian terkait kemungkinan relokasi atau pemindahan lokasi RSUD Pambalah Batung ke lokasi yang lebih layak untuk pengembangan rumah sakit lebih lanjut
- Menyusun masterplan pengembangan RSUD Pambalah Batung

**Rencana Tindak Lanjut Jangka Panjang**

- Merelokasi RSUD Pambalah Batung ke lokasi yang lebih layak untuk mengakomodir perkembangan kebutuhan pelayanan masyarakat dan pengembangan rumah sakit

Sumber: Data primer diolah (2019)

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

Simpulan dari kajian ini yaitu Nilai IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai sebesar 78,24, dimana angka ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Pambalah Batung Amuntai berada pada kategori B (Baik). Berdasarkan hasil survei, NRR tertinggi terdapat pada unsur pelayanan “biaya/tarif” sebesar 3,645, dan masuk dalam kategori kinerja sangat baik, sedangkan unsur dengan kategori kinerja kurang baik terdapat di 3 (tiga) unsur, yaitu waktu pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana.

### Rekomendasi

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang prima, maka sudah menjadi suatu keharusan bagi rumah sakit melakukan peningkatan kinerja pelayanan. Peningkatan kinerja pelayanan hendaknya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan dengan memprioritaskan perbaikan layanan pada unsur-unsur kepuasan masyarakat yang masih memiliki kategori “kurang baik”, yaitu pada unsur penanganan pengaduan, waktu pelayanan, dan unsur sarana & prasarana. Selanjutnya, pihak RSUD juga harus mempertahankan dan meningkatkan unsur-unsur lainnya sehingga dapat mencapai kategori pelayanan “sangat baik”. Saran dan masukan pada setiap hasil survei hendaknya ditindaklanjuti sehingga tercapai peningkatan pelayanan yang diharapkan, termasuk saran dan perbaikan hasil survei IKM pada tahun 2018. Manajemen RSUD juga harus melakukan perbaikan sesuai dengan rencana tindak lanjut IKM tahun 2019 yang telah disusun berdasarkan hasil kajian ini.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kab. Hulu Sungai Utara, RSUD Pambalah Batung Amuntai, Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan,

seluruh tim survei IKM dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian kajian/naskah ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Fikri, dan Jeny Kamase. 2019. "The Effect Competence And Motivation To Satisfaction And Performance." *International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 8 ISSUE 03, ISSN 2277-8616* 132-140.
- Dahmiri, and Sigit Indrawijaya. 2017. "The Community Satisfaction Index (CSI) Toward Public Service in Department of Population and Civil Registration in Sarolangun Jambi Province, Indonesia." *Journal of Social Sciences and Humanities Vol. 3, No. 5*, 31-38.
- KemenPAN RI. 2017. Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Maduratna, ES. 2016. "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di RSUD Kabupaten Sampang (Studi Deskriptif di RSUD Kabupaten Sampang)" *DIA, Jurnal Administrasi Publik, Volume 14 No.2*: 197-211.
- Mailani, R, and Muhadi. 2007. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya ." *Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo, Vol.2 No.2 Oktober*: 183-194.
- Nugraheni, ZAA. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Yogyakarta:

- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pratama, MH. 2015. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3 Nomor 3*.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- RSUD Pambalah Batung Amuntai. 2018. *Hasil Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018*. RSUD Pambalah Batung Amuntai, Amuntai.
- Ruliaty. 2016. "Community Satisfaction Index for Public Services at attalassang Public Health Center Takalar Regency." *OSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 18, Issue 10. Ver. I (October. 2016) 22 - 30.
- Setyaningsih, I. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf." *Spektrum Industri Volume 11 Nomor 2*.
- Yuningsih, R. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu." *Jurnal Katalogis Volume 4 No. 8*.