

A Community Satisfaction Index on Health Services in Siti Aisah Hospital of Lubuk Linggau

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau

Kardila¹⁾; Sri Handayani²⁾; Abdul Rahman²⁾

¹⁾ Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ dhilamoykardila@gmail.com; ²⁾ iehhandayani27@unived.co.id; ²⁾ Abdulrahman.abd0505@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [04 May 2021]

Revised [12 May 2021]

Accepted [29 June 2021]

KEYWORDS

Satisfaction Service,
Society Satisfaction Index

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau memberikan dampak negatif dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan/jasa merupakan produk intangible sehingga baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat yang dapat menilai dan merasakannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan publik lewat persepsi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau. Metode analisis yang digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permenpan dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017. sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan pada Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau sudah baik, hal ini terlihat tingginya nilai IKM yaitu 82,672 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan adalah "B", yang berarti kualitas pelayanan adalah sudah baik. Dari sembilan unsur pelayanan yang digunakan. Biaya/tarif merupakan unsur pelayanan dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,13 dengan kategori kinerja baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu perilaku pelaksana dengan nilai IKM sebesar dan indikator rendah dengan nilai rata-rata 3,06 nilai konversi IKM sebesar 76,56 terdapat pada perilaku pelaksana dengan kategori baik..

ABSTRACT

This study aims to determine the index of community satisfaction in health services in Siti Aisyah Hospital of Lubuk Linggau. The analytical method used is the Community Satisfaction Index (CSI) with 9 service elements in accordance with The Minister of State Apparatus Empowerment Regulation and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017. The sample in this study amounted to 80 respondents. The results showed that service satisfaction in Siti Aisyah Hospital of Lubuk Linggau was good, it could be seen that the high of the Community Satisfaction Index score was 82,672 which included in the service quality category was "B", which means the service quality was good of the nine service elements used. Cost/tariff is the service element with the highest index value with a CSI value of 3.53 with a CSI conversion value of 88.13 with a good performance category. While the element with the lowest index value is the behavior of the implementer with an IKM value of and low indicator with an average value of 3.06, the CSI conversion value of 76.56 is found in the behavior of the implementer with a good category.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit.

Penilaian atau persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh banyak faktor baik itu yang berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa pelayanan keperawatan oleh perawat kepada pasien maupun yang tidak berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa seperti aspek fisik dan persyaratan pelayanan. Oleh sebab itu, untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka diperlukan indikator-indikator yang valid agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat benar-benar terwakili.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terdapat sembilan indikator yang prima yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa, yaitu: Persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Berdasarkan sembilan indikator tersebut dapat dianalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan diberikan oleh rumah sakit dengan cara membandingkan skor penilaian pasien pada tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja pelayanan.

Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau adalah salah satu rumah sakit pemerintah daerah dengan tipe C berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.03.05/I/907/12 tanggal 7 Juni 2012. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat baik dalam bentuk pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Oleh karena itu semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik, hal ini tentunya merupakan konsekuensi yang harus ditanggapi oleh pihak rumah sakit selaras dengan tugas dan fungsinya sebagai layanan publik.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan, masih seringnya terdengar keluhan dari pasien atau keluarga pasien yang menyatakan bahwa tenaga medis yang melayani tidak ramah, lama sekali menunggu perawat atau dokter dalam memberikan perawatan/pelayanan kepada pasien atau keluarga pasien ketika dibutuhkan, terbatasnya obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien sehingga keluarga pasien harus membelinya di tempat lain, sementara jarak antara rumah sakit dengan apotek yang dituju cukup jauh serta harus mengeluarkan biaya tambahan dan terbatasnya fasilitas tempat duduk di tempat antrian pendaftaran pasien dan antrian pengambilan obat/resep.

Oleh karena itu rumah sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau sebagai instansi pemerintah dalam pelayanan publik dibidang kesehatan masyarakat perlu melakukan kajian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan terlihat seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Siti Aisyah Lubuk Linggau terhadap masyarakat. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nantinya akan memperlihatkan dimensi dari persoalan pelayanan sehingga implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi agenda kedepan bagi RSUD Siti Aisyah Lubuk Linggau dalam melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan.

Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Febri Nugroho Mujiraharjo (2019) dengan judul penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto). Hasil penelitian ini adalah nilai IKM rata-rata tiap puskesmas adalah 86,33 dengan kinerja baik, nilai IKM tertinggi adalah 89,75 yaitu Puskesmas Trawas dengan kinerja sangat baik dan nilai IKM terendah adalah 85,50 yaitu Puskesmas Gayaman dengan kinerja baik. Penelitian Ahmad Sururi (2019) dengan judul Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. Hasil penelitian bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipare sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori Baik dengan nilai konversi IKM sebesar = 77,650. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan pada indikator waktu penyelesaian dan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kategori kurang baik.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2014:12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Permenpan dan Reformasi Birokrasi (2017:10) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Pelayanan

Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan Kesehatan

Menurut UU RI No. 44 (2009:1) disebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah intitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes RI No. 72, 2016:3).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*) yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus, tipe pendekatan dan penelaahnya terhadap satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Subjek relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas dimensinya (Danim dalam Arief, 2014:42). Dimana dalam penelitian ini variabel yang diukur adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berupa data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan, serta variabel Pelayanan kesehatan yang merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi promosi kesehatan, pencegahan penyakit kuratif dan rehabilitatif.

IKM (Indek Kepuasan Masyarakat)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 — 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai 25, rumus sebagai berikut:

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

Perhitungan metode analisis dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi Microsoft Excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh tingginya nilai indeks kepuasan pasien/masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan dengan nilai 82,672 berada pada interval 76,61 — 88,30 yang dikategorikan pada kinerja yang baik. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,13. Sedangkan indikator dengan nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,06 dan nilai konversi IKM sebesar 76,56.

Seperti yang disampaikan oleh Kotler dalam Tjiptono (2018:62) bahwa jasa atau pelayanan adalah produk intangible atau produk tidak berwujud tetapi dapat dirasakan. Walker dalam Adiwiyato (2017:45) menyatakan sangat subjektif dan sulit didefinisikan serta penerimaan setiap individu berbeda walaupun kelihatannya sama. Artinya bahwa penilaiannya sangat subjektif karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Kepuasan masyarakat atau pengguna jasa/pelayanan adalah fungsi perbedaan antara kinerja (pelayanan) yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Tingginya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau telah menyediakan pelayanan kesehatan sesuai keinginan atau harapan pasien (pengguna). Namun demikian, kepuasan (kinerja) yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan di Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau.

Unsur ke 7 dengan indikator perilaku pelaksana dengan skor rata-rata 76,56. Hal ini membuktikan bahwa unsur perilaku pelaksana yang merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan ini belum memenuhi/sesuai dengan harapan pasien/masyarakat, kesopanan dan keramahan seseorang mencerminkan kepribadian dan diri orang itu sendiri. Namun dalam pelaksanaannya masih terlihat petugas yang kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan baik di bagian administrasi maupun dibagian tindakan medis, hal ini dirasakan oleh pasien/masyarakat karena masih ada para pegawai dalam memberikan pelayanan yang tidak ramah (tidak ada senyum, sapaan yang menunjukkan rasa empati/bersahabat).

Oleh karena itu hendaknya pihak Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau secara terus menerus memberikan arahan kepada para staf/tenaga medis dalam memberi pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta berupaya meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan kemampuan pelayanan dalam jumlah dan jenis yang cukup. Dengan kata lain, petugas pelayanan dalam memberi pelayanan harus bersikap baik, sopan dan ramah terhadap pasien serta mendengar dengan sabar keluhan pasien dan mengatasinya dengan cara yang bijak dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 82,672 yang berada pada interval 76,61 — 88,30 dengan kategori mutu pelayanan adalah “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau secara keseluruhan masuk dalam kategori kinerja baik.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, biaya/tarif merupakan unsur pelayanan dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,13 dengan kategori kinerja baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu perilaku pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,06 dengan indikator rendah dengan nilai rata-rata 3,06 nilai konversi IKM sebesar 76,56 terdapat pada perilaku pelaksana dengan kategori baik.

Saran

1. Pelayanan di Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau tergolong baik. Untuk kedepan maka pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik karena jika dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, masih terdapat unsur responden yang memberikan jawaban dengan kurang puas.
2. Unsur perilaku pelaksana yang merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih bersikap ramah, sopan dengan penuh perhatian dalam melayani dengan setulus hati terhadap pasien/masyarakat yang berkunjung ke Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuk Linggau sehingga pasien merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif. 2014. Metode Penelitian Survei. LP3ES. Jakarta.
- Azwar S. 2013. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

- Hardiyansyah. 2014. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.03.05/I/907/12. Tahun 2012. Tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau Propinsi Sumatera Selatan. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Lane, Kevin. 2011. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mujiraharjo, Nugroho, Febri. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus:Faskes Tingkat I Mojokerto). Jurnal Desiminasi Teknologi ISSN 2303-212X dan ISSN 2503-5398. Volume 7 Nomor 2.
- Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 259–271.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). THE ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (SMI) ON PUBLIC SERVICES IN SIDOMULYO KELURAHAN OFFICE BENGKULU CITY. *JURNAL EMAK*, 1(3), 172-181.
- Sugiarto, Endar. 2016. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D). Alfabeta. Bandung.
- Sururi, Ahmad. 2019. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. Universitas Serang Raya. Banten. Skripsi Tidak Untuk Dipublikasikan.
- Syafrudin. 2016. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan. Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta.