

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PAMBALAH BATUNG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Normuliyanti<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Agus Sya'bani Arlan<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [nomuliyanti5@gmail.com](mailto:nomuliyanti5@gmail.com)

### ABSTRAK

Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai merupakan satu-satunya sarana pelayanan kesehatan perorangan rujukan sekunder di Kabupaten Hulu Sungai Utara Masalah umum yang peneliti temukan pada RSUD Pambalah Batung adalah keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang lamban, pelayanan kurang baik, Jadwal kunjung dokter yang tidak menentu dll. Tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimana rumah sakit dalam memberikan pelayanan rawat inap terhadap masyarakat di RSUD Pambalah Batung. Dalam menganalisis data yaitu dengan menggunakan uji ketentuan nilai persepsi dari pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdapat pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 sampai dengan 4 .Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung dikatakan Baik. Kemudian, indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi yaitu waktu penyelesaian = 3,76 dengan nilai konversi 94 mutu pelayanan A «Sangat Baik», sedangkan indikator terendah ada pada mutu pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan = 3,5 dengan nilai konversinya 76,25 mutu pelayanan C «Kurang Baik»

**Kata Kunci :** Indeks, Kepuasan Masyarakat, RSUD Pambalah Batung

### ABSTRACT

*Pambalah Batung Amuntai Hospital is the only secondary referral individual health service facility in North Hulu Sungai Regency. Common problems that researchers found at Pambalah Batung Regional Hospital were complaints from the public regarding slow service, poor service, erratic doctor visit schedules, etc. The aim of the research is to find out how the hospital provides inpatient services to the community at Pambalah Hospital, Batung. In analyzing the data, namely by using the perception value test provisions from the general guidelines for preparing the Community Satisfaction Index contained in PERMENPAN-RB No. 14 of 2017. The Community Satisfaction Index is the result of community satisfaction survey activities in the form of numbers. The numbers are determined on a scale of 1 to 4. Based on the research results, it can be concluded that the community satisfaction index at the Pambalah Batung Regional General Hospital is said to be good. Then, the indicator that has the highest community satisfaction index value is completion time = 3.76 with a conversion value of 94, service quality A «Very Good», while the lowest indicator is the quality of service for handling complaints, suggestions and input = 3.5 with a conversion value of 76, 25 service quality C «Not Good»*

**Keywords:** Index, Community Satisfaction, Hospital Pambalah Batung

## PENDAHULUAN

Suatu keberhasilan dalam pelayanan yang bersifat jasa. Dalam meningkatkan lembaga pemerintah maupun swasta, dalam suatu melaksanakan pelayanan publik yang baik dan merata yang menyangkut kepentingan publik secara merata, serta tidak merugikan masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut. Dalam bidang kesehatan adalah salah satu faktor pelayanan publik yang sudah disediakan oleh pemerintah. Dalam hal ini Kesehatan adalah infut yang sangat penting untuk masyarakat, tanpa masyarakat yang sehat jasmani rohani maka pembangunan dan perkembangan suatu negara tidak dapat berjalan dengan baik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Hasil penelitian terdahulu melibatkan dua peneliti yang berbeda dan membahas pengelolaan barang milik daerah di dua institusi yang berbeda. Penelitian pertama oleh (Mona Rustiana Sitepu, 2020) Universitas Diponegoro Semarang. Dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inapa Berdasarkan Permenpan RB Nomer14 Tahun 2017 di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai Tahun 2018”. Jenis penelitian ini adalah survei deskriptif, metode pengumpulan data yang di gunakan adalah wawancara terpimpin dengan menggunakan kuesioner. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang berbentuk kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat inap di rumah sakit umum daerah DR. R.M. Djoelham Binjai memiliki kinerja baik. Penelitian kedua oleh (Adrima, 2020) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh. Dengan judul penelitian “Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RSUD Dr. Zainoel Abidin”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode likert. Sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Pambalah Batung, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokras Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Pambalah Batung nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 76,62. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Dr. Zainoel Abidin didapatkan indicator 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). Beberapa faktor yang mendasar adalah keluhan yang penulis temukan dan dapat berpengaruh pada kepuasan pasien yaitu ada beberapa hal, 1. Banyaknya keluhan dari para pasien atau keluarganya mengenai pelayanan yang lamban sehingga pasien atau keluarganya merasa frustrasi untuk mendapatkan bantuan dan kerap merasa tidak dilayani dengan baik, 2. Seringnya keluhan dari para pasien atau keluarga pasien terhadap staff atau karyawan maupun perawat yang melakukan pelayanan kurang baik terhadap pasien sehingga membuat pasien kurang nyaman terhadap perlakuan tersebut, 3. Jadwal kunjung dokter yang tidak menentu kerap membuat pasien atau keluarganya merasa kecewa dan tidak puas. Kerap kali pasien dan keluarganya merasa kurang nyaman karna dokter yang bertugas datang larut malam ketika pasien dan keluarganya tengah beristirahat bahkan dokter yang bertugas tidak datang sama sekali sehingga pasien merasa tidak diperhatikan.

Dari paparan latar belakang di atas, agar dapat meneliti lebih dalam berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. untuk menentukan faktor apa saja yang termasuk dalam masalah penelitian, dikutip dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana dan parasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.

Menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.(Anonim, 2017)

Menurut Saefullah (Rita Hartini, 2019: 9) untuk memberi pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri titik perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. (Hartini, 2019)

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.(Arianto, 2018)

Menurut Thoha (Adrima, 2020: 10) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”.

Menurut (Kotler dalam Deibi 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.(Kotler, 2016)

Menurut (Yacobalis, 1989 dalam Murniaty, 2018) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (Nor Aida, 2021: 20) adalah persepsi masyarakat akan pernyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan- harapan yang ada(Aida, 2021)

## METODE

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan survei. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam peneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun sekelompok kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Moh. Nazir, 2005-54). Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah verifikatif. Verifikatif yaitu suatu penelitian untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang juga berarti menguji kebenaran teori. Dengan demikian akan diperoleh

kesimpulan tepat dan akurat. (Naazir, 2003-74).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data, pertama data primer dilakukan dengan instrument sebagai berikut. Metode Angket (kuesioner) dan Metode Observasi. Kedua Data Sekunder diperoleh melalui lembaga pemerintah, organisasi, dan lembaga-lembaga lainnya melalui studi pustaka yang terdiri dari Penelitian Kepustakaan dan Studi Dokumentasi

Melalui penyebaran angket yang berisikan bebrapa pertanyaan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan publik yaitu dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah fenomena sosial.

## PEMBAHASAN

### Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No. 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 307

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{307}{98} = 3,13$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,13 \times 25 = 78,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 78,25 dengan kategori "Baik". Dari hasil observasi yang dilakukan persyaratan pelayanan yang perlu disediakan oleh pasien terdiri dari surat rujukan rawat inap, kartu berobat serta kartu BPJS bagi pengguna BPJS.

### Prosedur Layanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No. 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 308

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{308}{98} = 3,14$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,14 \times 25 = 78,5$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 78,5 dengan kategori "Baik". Berdasarkan hasil observasi sesuai dengan SOP RSUD Pambalah Batung pasien di bagi menjadi 2 bagian yaitu pasien umum dan pasien BPJS/KIS/AKSES.

### Waktu Penyelesaian

hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 303

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{303}{98} = 3,09$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,09 \times 25 = 77,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 78,5 dengan kategori “Baik”. Berdasarkan hasil observasi, waktu penyelesaian dalam pelayanan RSUD Pambalah Batung memiliki pos jaga 24 jam untuk pelaporan kendala pasien yang kerap terjadi seperti infus macet atau infus habis. dan dalam penyelesaiannya cepat tanggap dalam melayani pasien yang melaporkan kendalanya.

#### **Biaya/Tarif**

hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 368

Nilai rata-rata per unsur =  $\frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{368}{98} = 3,76$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,76 \times 25 = 94$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 94 dengan kategori “Sangat Baik”. Berdasarkan hasil obserfasi biaya/tarif di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung tergolong standar tidak mahal dan tidak terlalu murah.

#### **Produk spesifikasi jenis pelayanan**

hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 307

Nilai rata-rata per unsur =  $\frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{307}{98} = 3,13$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,13 \times 25 = 78,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 78,25 dengan kategori “Baik”. Dari hasil observasi Produk spesifikasi jenis pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung sudah baik dinilai dari ketersediaan kamar perawatan dan fasilitas yang sudah baik, Dokter melaksanakan perawatan intensif untuk kondisi yang memerlukan pemantauan ketat.

#### **Kompetensi pelaksana**

hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 311

Nilai rata-rata per unsur =  $\frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{311}{98} = 3,17$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,17 \times 25 = 79,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD

Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 79,25 dengan kategori “Baik”. Berdasarkan hasil observasi Kompetensi pelaksana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung sudah baik, dilihat dari keterampilan dokter dan perawatnya dalam merawat dan melayani pasiennya, memiliki pemahaman mendalam terhadap prosedur medis dan pemeriksaan dan mampu memberikan informasi yang jelas.

#### **Perilaku pelaksana**

hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 305

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{305}{98} = 3,11$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,11 \times 25 = 77,75$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 77,75 dengan kategori “Baik”. Dari hasil observasi Pelaku pelaksana Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung sudah baik dinilai dari perilaku dan sikap pegawainya yang ramah tamah dalam menjalankan tugasnya.

#### **Sarana dan Prasarana**

hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 299

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{299}{98} = 76,25$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,05 \times 25 = 76,25$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 76,25 dengan kategori “Kurang Baik”. Dari hasil observasi sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung dinilai kurang baik dikarenakan fasilitas sarana prasarana yang ada sudah mulai tua dan beberapa ada yang sudah tidak dapat digunakan.

#### **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 363

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{363}{98} = 3,70$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,70 \times 25 = 92,5$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Pambalah Batung pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 92,5 dengan kategori “Sangat Baik”. Dari hasil observasi Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung sudah sangat baik di nilai dari kepuasan masyarakat serta kemudahan dalam mengadukan keluhan melalui aplikasi online.

## **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Pambalah Batung**

### **Sembilan Unsur Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Sembilan unsur kepuasan masyarakat diantaranya yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.

Sembilan unsur tersebut merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari pengunjung atau pengguna layanan di RSUD Pambalah Batung, karena hal tersebut menjadi unsur survey, maka tentu saja sangat berpengaruh sehingga dimasukkan ke dalam unsur SKM.

### **Kedisiplinan Waktu Pelayanan**

Kedisiplinan waktu merupakan hal yang sangat penting dari seorang pegawai ataupun petugas pelayan, kedisiplinan waktu adalah suatu kondisi dimana seseorang mematuhi dan melaksanakan ketentuan, tata tertib, peraturan, nilai serta kaidah yang berlaku tepat waktunya dengan kesadaran diri tanpa ada paksaan. Oleh karena itu kedisiplinan waktu juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan karena dengan disiplinnya petugas, semua target pelayanan kemungkinan besar akan tercapai dengan baik dan apabila ada ketidak disiplin yang dilakukan oleh petugas maka tentu saja akan ada banyak keluhan terhadap ketidak disiplin tersebut, contohnya pada RSUD Pambalah Batung, kedisiplinan waktu merupakan hal yang penting, karena banyaknya pasien ataupun pengguna layanan yang menunggu untuk dilayani dengan baik, sehingga apabila terlambat dalam memberikan pelayanan karena faktor luar, maka hal tersebut akan memicu ketidakpuasan oleh pengguna layanan, tidak sedikit masyarakat yang mengeluh terhadap keterlambatan kedatangan petugas pelayanan sehingga membuat orang-orang yang antri juga akan semakin lama mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

### **Kenyamanan Lingkungan**

Kenyamanan lingkungan juga merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kenyamanan lingkungan meliputi kondisi lingkungan, sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Karena ketika kondisi lingkungan tidak memenuhi aspek dari kenyamanan lingkungan tersebut, hal itu dapat memicu ketidak betahan dari pengunjung untuk berada di area rumah sakit dan juga memicu keluhan-keluhan dan ketidak puasan dari masyarakat ataupun pengguna layanan.

### **Profesionalitas Dalam Memberikan Pelayanan**

Diperlakukan profesionalitas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh berbagai macam orang, karena ketika para pemberi layanan profesional, masyarakat pasti akan merasa puas dan senang akan perlakuan yang diterima terhadapnya, dan apabila tidak diperlakukan dengan profesional dan dibeda-bedakan dalam mendapatkan pelayanan, maka tentu saja hal tersebut akan membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap perlakuan yang mereka terima sehingga berakibat fatal terhadap citra dari rumah sakit, oleh karena itu keprofesionalan dalam memberikan pelayanan juga merupakan faktor yang sangat penting dalam indeks kepuasan masyarakat. Tetapi pada kenyataannya untuk mewujudkan profesionalitas tersebut, masih banyak oknum-oknum petugas pelayanan yang berlaku tidak profesional dalam memberikan pelayanan di mana mereka membeda-bedakan perlakuan berdasarkan status social dari pengguna layanan tersebut. Tidak sedikit masyarakat yang mengeluh terhadap perlakuan yang seperti itu, karena pada kenyataannya pasien yang memakai jenis pelayanan umum atau bayar akan lebih diperhatikan dan

cepat dalam diberikan pelayanan jika dibandingkan dengan pasien pengguna BPJS yang harus menunggu lama dalam diberikan pelayanan.

## **SIMPULAN**

Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan pada RSUD Pambalah Batung masih berjalan dengan baik dimana dari penelitian yang dilakukan memiliki hasil Indeks Kepuasan Masyarakat diukur dari 9 indikator dengan nilai konversi  $IKM = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 25$  dengan mutu pelayanan B yang berarti «Baik».

Dilihat dari indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Pambalah Batung didapatkan indikator dengan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi yaitu waktu penyelesaian = 3,76 dengan nilai konversi 94 mutu pelayanan A «Sangat Baik», sedangkan indikator terendah ada pada mutu pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan = 3,5 dengan nilai konversinya 76,25 mutu pelayanan C «Kurang Baik».

Yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung yang peneliti dapatkan yaitu, Sembilan Unsur Survei kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, Kedisiplinan Waktu Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Profesionalitas dalam Memberikan Pelayanan.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa RSUD Pambalah Batung perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam hal semua unsur survei kepuasan dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa RSUD Pambalah Batung sudah memiliki indeks yang baik dari segi persyaratan, sistem mekanisme prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana terlebih di waktu pelaksanaan juga sarana dan prasarana yang mendapat mutu pelayanan A «sangat baik» namun pada penanganan pengaduan saran dan masukan masih terbelang belum baik dengan rating mutu pelayanan C «kurang baik».

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aida, N. (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Anonim (2017) *PERMENPAN No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat*.

Arianto, N. (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Universitas Pamulang.

Hartini, R. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Kelas III (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Kotler, P. dan K.L.K. (2016) *Marketing Management. Edisi 15*. England: Pearson Education.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan



Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223.  
Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.