

**RINGKASAN SKRIPSI**

**STUDI KUALITAS PELAYANAN  
ASURANSI KESEHATAN (ASKES) SOSIAL  
DI RSUD Dr. SOSODORO DJATI KOESOMO  
KABUPATEN BOJONEGORO**

**Disusun oleh:**

**Nama : D2A306010\_Linda Widyastuti  
Nim :  
Jurusan : S1 ekstensi Administrasi Publik**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2008**

## **Abstraksi**

This research has done for explaining about the society's satisfaction degree to the service quality health insurance at Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro Public Hospital.

This research used descriptive method and the measure of it's service quality used IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) according to Kepmenpan Aparatur Negara (Kep: 25/ M.PAN/ 2/ 2004) that used 14 elements of service of measure. The population are the user of health insurance (askes), whereas sample of this research according to Kepmenpan No.25/ 2004 about index of society's satisfaction are 150 respondences.

This results of index society's satisfaction to service quality of Askes at Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro public hospital is 80,75 by B quality, it's means that the official service unit is good. Score of elements of service quality are very good. The are: The ability of customer service (3,45), politeness and kindness official (3,43), discipline official (3,42), cost fittingness (3,43), service requirement (3,35), justice service (3,35), clearness service (3,28), and procedure of service (3,27). The elements of service are good, that are; The current cost (3,19), the current service (3,19), service's speed (3,17), official responsibility (3,07), security (3,02), comfortable (2,96).

The suggestion from the writer to public hospital of Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro to defend the service quality for the element that has done very well, while the good element need to be optimized in the implementation in order to be better. Thus, the service quality of Askes can be reached maximally as society's expectation, so the level of society's satisfaction can be higher.

## **A. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya manusia itu merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya sendiri serta selalu berinteraksi dengan sesamanya. Dari waktu ke waktu jumlah populasi manusia serta kebutuhan hidupnya selalu bertambah besar seiring dengan kemajuan jaman. Didalam memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat dan bermacam-macam, maka manusia tidak dapat mengusahakan dan memenuhinya sendiri. Alasan inilah manusia itu butuh bantuan orang lain dalam melayani kebutuhan mereka.

Salah satunya kebutuhan manusia adalah memperoleh pelayanan dibidang kesehatan. PT Askes (persero) merupakan salah satu perusahaan yang bekerjasama dengan pemerintah untuk membantu para pegawai negeri sipil dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Adapun yang menjadi peserta askes adalah pegawai negeri sipil (PNS), penerima pensiunan pegawai negeri sipil, penerima pensiunan TNI atau Polri, penerima pensiunan pejabat negara, veteran dan perintis kemerdekaan beserta keluarganya yang telah ditetapkan oleh PT Askes (persero). Berdasarkan Peraturan pemerintah nomor 69 tahun 1991 setiap peserta Askes diwajibkan membayar iuran untuk jaminan pemeliharaan kesehatannya beserta anggota keluarganya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro merupakan salah satu instansi pemerintah yang bekerjasama dengan PT Askes (persero) dalam mengelola dan menjalankan pelayanan dibidang kesehatan. Dalam hal ini peserta

akses yang ingin mendapat pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Kabupaten Bojonegoro cukup menunjukkan kartu asuransi kesehatan atau Askes ke loket pelayanan askes. Pada penelitian kali ini yang bersumber dari data RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro diketahui bahwa data pasien rawat inap khusus untuk yang menggunakan layanan askes dalam kurun waktu 3 tahun adalah sebagai berikut, tahun 2005 berjumlah 1387 pasien atau 29,28%, untuk tahun 2006 sejumlah 1625 pasien atau 34,3% dan tahun 2007 sejumlah 1725 pasien atau 36,42%. Dari data tersebut dapat menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bagi pasien yang menggunakan askes dari tahun ke tahun meningkat jumlahnya, dikarenakan kesadaran masyarakat untuk menggunakan layanan askes semakin bertambah. Peningkatan kesadaran masyarakat juga terlihat pada pelayanan askes untuk pasien rawat jalan dalam kurun waktu 2 bulan yaitu tahun 2006 yang berjumlah 20116 pasien atau 49,95% dan tahun 2007 sejumlah 20157 pasien atau 50,05%. Hal inilah yang melatar belakangi pelayanan askes di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro sudah berjalan baik, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian kualitas pelayanan di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro yang berjalan baik, sehingga perlu untuk dipertahankan pelaksanaannya secara optimal.

Selain hal diatas ada juga yang melatarbelakangi masalah pelayanan askes di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro adalah tidak dimanfaatkannya kotak saran yang berada di loket pelayanan secara maksimal, sehingga tidak terjaringnya saran

dan kritik dari masyarakat sebagai pembangun pelayanan askes di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini lebih difokuskan untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna askes di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sosodoro Djatikoesomo kabupaten Bojonegoro?

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu cara kerja yang digunakan sebagai pedoman penelitian dalam memahami suatu objek penelitian.

### **1. Tipe Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang bersifat deskriptif karena menjelaskan gejala sosial atau fenomena tertentu.

### **2. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan askes atau asuransi kesehatan.

### **3. Sampel**

Berdasarkan atas apa yang menjadi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 sampel minimal berjumlah 150 responden dari populasi yang ada. Penghitungan ini dengan dasar  $(jumlah\ unsur + 1) \times 10 = (14+1) \times 10 = 150$

#### 4. Sumber Data

Data dalam penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian dan ada kaitan dengan penelitian
- b. Data Sekunder diperoleh dengan cara mencari informasi yang berkaitan dengan judul penelitian melalui internet, buku-buku dan lain sebagainya.

#### 5. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data melalui:

- a. Pengamatan
- b. Wawancara
- c. Kuesioner
- d. Studi Pustaka dan dokumentasi

#### 6. Teknik Pengolahan Data

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang 14 unsur pelayanan sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM berkisar antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

**Table 1.4**

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

<b>Nilai persepsi</b>	<b>Nilai interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja unit pelayanan</b>
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

Penghitung dengan menggunakan metode IKM diatas pada akhirnya akan diperoleh nilai mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari pelayanan yang diberikan serta diketahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari suatu unit pelayanan.

## 7. Teknik analisa data

Di dalam penelitian ini digunakan skala ordinal yang terdiri dari 4 kriteria untuk tingkat kepentingan diberikan penilaian sebagai berikut :

D = jawaban “ sangat penting” diberi nilai 4 “

C = jawaban “ penting “ diberi nilai 3

B = jawaban “kurang penting “ diberi nilai 2

A = jawaban “ tidak penting “ diberi nilai 1

Sedangkan untuk tingkat kinerja diberikan penilaian sebagai berikut :

D = jawaban “ sangat baik “ diberi nilai 4 berarti pelanggan sangat puas

C = jawaban “ baik “ diberi nilai 3 berarti pelanggan puas

B = jawaban “ kurang baik “ diberi nilai 2 berarti pelanggan kurang puas

A = jawaban “ tidak baik “ diberi nilai 1 berarti pelanggan tidak puas

Dalam penelitian ini 2 variabel diwakili huruf X (tingkat kinerja organisasi) dan Y (tingkat kepentingan) adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan :

X = Variable tingkat kinerja

Y = Tingkat kepentingan pengguna jasa / masyarakat

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan Pelanggan

Pada pengolahan data selanjutnya, akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

N : Jumlah responden

Kemudian pada pengolahan data selanjutnya digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum i N_i X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum i N_i Y_i}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

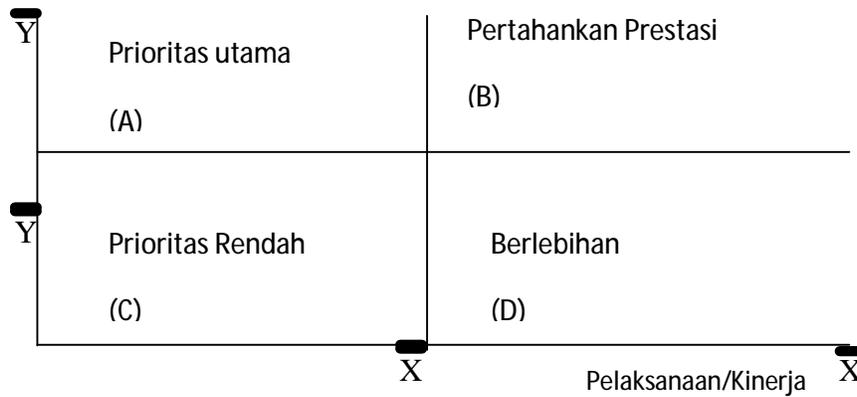
$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan

K = Banyaknya item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Dua unsur tersebut dijabarkan menjadi 4 bagian dalam diagram kartesius dimana sumbu x merupakan tingkat kinerja atau tingkat pelaksanaan dan sumbu Y merupakan tingkat kepentingan.

**Gambar 1.4**  
**DIAGRAM KARTESIUS**

kepentingan



Keterangan Diagram Kartesius :

- A : Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting.
- B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi publik, untuk itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting serta memuaskan.
- C : Menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, organisasi publik menganggap pelaksanaannya bersifat biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting serta memuaskan.

- D: Menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

## **8. Perangkat Pengolahan**

Perangkat pengolahan data sebagai berikut:

- a. Pengolahan dengan Komputer
- b. Pengolahan secara Manual
  - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14)
  - 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
    - Nilai rata-rata per unsur pelayanan
    - Nilai Indeks Pelayanan
- c. Pengujian Kualitas Data

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektifitas berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

## **9. Teknik pemeriksaan keabsahan data**

Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut:

- a. Auditing

b. Triangulasi

**C. HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang diatas tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan askes di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro dengan menggunakan pengukuran berupa Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM dapat diketahui sebagai berikut:

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
1	Prosedur Pelayanan	3,27	<b>Sangat baik</b>
2	Persyaratan Pelayanan	3,35	<b>Sangat baik</b>
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,28	<b>Sangat Baik</b>
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,42	<b>Sangat Baik</b>
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,07	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,45	<b>Sangat Baik</b>
7	Kecepatan Pelayanan	3,17	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,35	<b>Sangat Baik</b>
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,43	<b>Sangat Baik</b>
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,35	<b>Sangat Baik</b>
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,19	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,19	Baik

13	Kenyamanan Pelayanan	2,96	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,02	Baik
<b>Rata-rata</b>		3,25	baik

**Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner**

#### **D. PEMBAHASAN**

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro telah diketahui hasil per unsur dari tiap unsur dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan askes. Dengan demikian hasil perunsur tersebut kemudian dihitung Nilai Indeksnya, yaitu dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= ( 3,27 \times 0,071 ) + ( 3,35 \times 0,071 ) + ( 3,28 \times 0,071 ) + ( 3,42 \times 0,071 ) + ( 3,07 \times 0,071 ) + ( 3,45 \times 0,071 ) + ( 3,17 \times 0,071 ) + ( 3,35 \times 0,071 ) + ( 3,43 \times 0,071 ) + ( 3,35 \times 0,071 ) + ( 3,19 \times 0,071 ) + ( 3,19 \times 0,071 ) + ( 2,96 \times 0,071 ) + ( 3,02 \times 0,071 ) \\
 &= 0,232 + 0,238 + 0,233 + 0,243 + 0,218 + 0,245 + 0,225 + 0,238 + 0,243 + 0,238 + 0,227 + 0,227 + 0,21 + 0,214 \\
 &= 3,23
 \end{aligned}$$

Kemudian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diketahui sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{a. Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai dasar} \\
 &= 3,23 \times 25 \\
 &= 80,75
 \end{aligned}$$

b. Mutu Pelayanan = B

c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

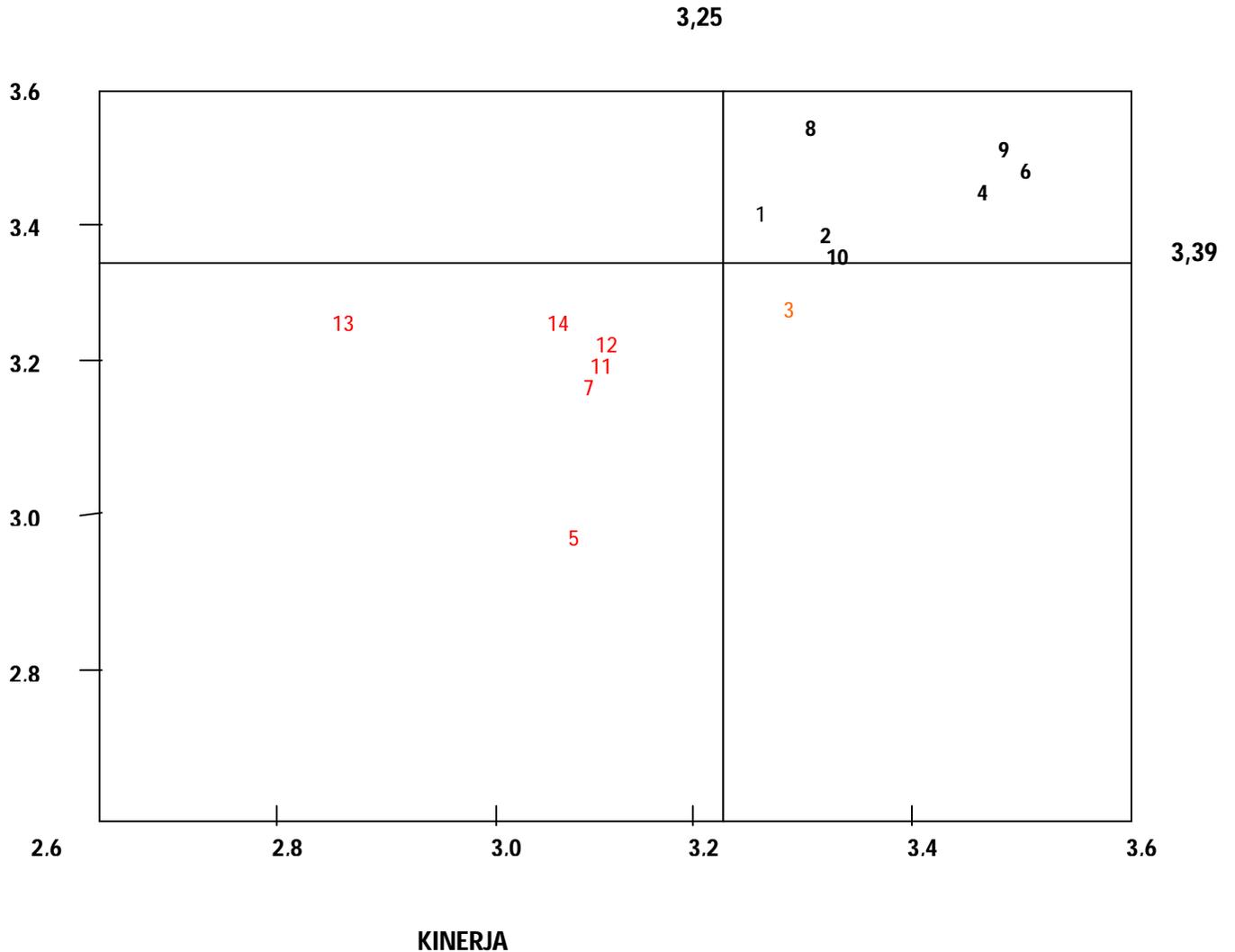
**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	Kualitas Pelayanan	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Prosedur pelayanan	491	524	3,27	<b>Sangat Baik</b>	3,49	93,70%
2	Persyaratan Pelayanan	502	517	3,35	<b>Sangat baik</b>	3,45	97,10%
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	492	504	3,28	<b>Sangat Baik</b>	3,36	97,62%
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	513	528	3,42	<b>Sangat Baik</b>	3,52	97,16%
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	460	464	3,07	Baik	3,09	99,14%
6	Kemampuan petugas pelayanan	518	530	3,45	<b>Sangat Baik</b>	3,53	97,74%
7	kecepatan pelayanan	475	480	3,17	Baik	3,20	98,96%
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	503	543	3,35	<b>Sangat Baik</b>	3,62	92,63%
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	515	539	3,43	<b>Sangat Baik</b>	3,59	95,55%
10	kewajaran biaya	502	511	3,35	<b>Sangat Baik</b>	3,41	98,24%
11	Kepastian biaya pelayanan	479	491	3,19	Baik	3,27	97,56%
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	479	492	3,19	Baik	3,28	97,36%
13	Kenyamanan Pelayanan	444	497	2,96	Baik	3,31	89,34%
14	Keamanan Pelayanan	453	497	3,02	Baik	3,31	91,15%
				45,5		47,45	95,91%
	$\bar{X}$ dan rata-rata kesesuaian			3,25		3,39	95,91%

Sumber: Diolah dari data Hasil kuesioner

Kemudian pada nilai tingkat kesesuaian unsur pelayanan yang ada di Rumah Sakit umum daerah Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro secara keseluruhan belum pada tingkat yang memuaskan dengan nilai rata-rata **95,91%**. Rata-rata dari nilai kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan ini belum mencapai 100% dimana kinerjanya lebih rendah daripada harapan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro yang berarti belum terpenuhinya harapan dari masyarakat dan juga belum adanya tingkat kesesuaian yang sama besar antara kinerja dengan tingkat kepentingan.

## DIAGRAM KARTESIUS



Dari gambar diagram diatas, dapat dilihat letak masing-masing posisi unsur berada pada kuadran berbeda. Letak kuadran yang berbeda, menunjukkan arti yang berbeda pula. Interpretasi dari gambar diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

## 1. Kuadran A

Pada gambar diagram kartesius diatas tidak ada satu unsurpun yang berada pada kuadran A..

## 2. Kuadran B

Unsur yang menempati lokus kuadran B ada 7 unsur saja, yaitu :

### a. Prosedur Pelayanan (U1).

Unsur Prosedur Pelayanan memiliki nilai kepentingan sebesar 3,49 dan tingkat kinerjanya senilai 3,27 dengan tingkat kesesuaian 93,88%..

### b. Persyaratan Pelayanan (U2)

Unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai harapan/ kepentingan sebesar 3,35. Sedangkan kinerjanya sebesar 3,45 dengan tingkat kesesuaian sebesar 97,10%.

### c. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)

Nilai kinerjanya 3,42, sehingga harapan atau kepentingan dari unsur kedisiplinan juga ikut meningkat sebesar 3,52 dan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 97,16%.

d. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Besarnya nominal kinerja yang diperoleh yaitu sebesar 3,45 sedangkan harapan atau tingkat kepentingan yang diperoleh sebesar 3,53 dengan tingkat kesesuaian 97,74%.

e. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8).

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan memperoleh nilai kepentingan atau harapan yang setara dengan nominal kinerjanya sebesar 3,35 dengan tingkat kesesuaian sebesar 93,63%.

f. Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan (U9)

Nilai harapan atau kepentingan sebesar 3,59 dan nilai kinerjanya sebesar 3,43 dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,55.

g. Kewajaran Biaya (U10)

Unsur ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98,24 dengan tingkat kinerja sebesar 3,35 dan tingkat harapan/ kepentingan senilai 3,41.

3. Kuadran C

Seperti yang terlihat pada diagram kartesius bahwa ada 6 unsur yaitu:

a. Tanggungjawab Petugas Pelayanan (U5)

Nilai kinerja 3,07, sedangkan nilai kepentingannya sebesar 3,09 dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99,14%.

b. Kecepatan pelayanan (U7)

Nilai harapan atau kepentingan sebesar 3,20 dan tingkat kesesuaian yang dimiliki adalah sebesar 96,98.

c. Kepastian Biaya Pelayanan

Nilai kinerjanya 3,19. dan nilai kepentingan sebesar 3,27. Sedangkan untuk tingkat kepentingan sebesar 97,56%.

d. Kepastian Jadwal Pelayanan

Unsur ini memiliki nilai kinerja sebesar 3,19 dengan tingkat kesesuaian 97,36 dan tingkat harapan/ kepentingan senilai 3,28.

e. Kenyamanan pelayanan

Unsur ini memiliki nilai tingkat kepentingan sebesar 3,31 dan tingkat kinerjanya sebesar 2,91. Meskipun tingkat kesesuaian yang dimiliki oleh unsur kenyamanan pelayanan sebesar 89,34%.

f. Keamanan Pelayanan

Unsur keamanan pelayanan kinerjanya dianggap biasa-biasa saja walaupun memiliki nilai sebesar 3,02 dan tingkat kepentingan senilai 3,31.

#### 4. Kuadran D

##### a. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)

Nilai tingkat kepentingan sebesar 3,36 dan tingkat kinerjanya sebesar 3,28, selain itu tingkat kesesuaian sebesar 97,62.

### **E. PENUTUP**

#### **1. KESIMPULAN**

Setelah melakukan penghitungan Indeks Kualitas Mutu dengan 14 unsur atau indikator berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, maka diperoleh nilai Indeks sebesar 3,23 dan setelah itu dikonversikan di peroleh nilai Indeks Kualitas Mutu sebesar 80,75 yang berarti bahwa pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro dinilai memiliki mutu pelayanan B, sehingga secara umum kinerja pelayanannya baik dan kepuasan masyarakat tercapai.

Kedelapan unsur tersebut berdasarkan nilai kinerjanya paling tinggi dan memiliki kategori sangat baik adalah: Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan (3,45), Unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (3,43), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (3,42), Unsur Persyaratan Pelayanan (3,35), Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan (3,35), Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan (3,35), Unsur Kejelasan Pelayanan (3,28), Unsur Prosedur Pelayanan (3,27)

Sedangkan 6 unsur yang lain memiliki penilaian kategori baik dengan interval antara 2,51-3,25 sebagai berikut:

1. Unsur kepastian Biaya Pelayanan (3,19)
2. Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (3,19)
3. Unsur Kecepatan Pelayanan (3,17)
4. Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (3,07)
5. Keamanan Pelayanan.(3,02)
6. Kenyamanan Pelayanan (2,96)

## 2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan askes di rumah sakit umum daerah Dr. Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai alternatif pemecahan masalah yang diambil dari unsur-unsur yang pelaksanaannya kinerjanya masih kurang optimal, sehingga perlu ditingkatkan adalah sebagai berikut:

- a. Unsur kepastian Biaya Pelayanan (3,19)

Dilakukan dengan menetapkan besaran biaya yang akan dikeluarkan oleh pasien dengan cara memasang papan pengumuman berupa lembaran atau papan permanen di loket pelayanann, sehingga sewaktu-waktu ada perubahan dapat diganti.

*b.* Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (3,19)

Sebaiknya pihak rumah sakit membuat peraturan tentang jadwal pelayanan yang pasti dengan cara memasang pengumuman di loket pelayanan, sehingga jika tidak ada pasienpun sebaiknya loket tetap buka sampai jam pelayanan selesai.

*c.* Unsur Kecepatan Pelayanan (3,17)

Dengan banyaknya jumlah pasien, sebaiknya pelayanan dilakukan dengan cara memberikan nomor urut pasien. Selain itu sebaiknya ada pemisahan antara pasien yang mengurus administrasi dengan yang sudah selesai untuk memperoleh obat sebainya dipisahkan loketnya, supaya proses pelayanan menjadi cepat dan tepat.

*d.* Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (3,07)

Pemberian sanksi yang tegas bagi para karyawan RSUD yang meninggalkan tempat kerja tanpa ada ijin dari pihak atasan. Dengan demikian dapat membantu lebih meningkatkan tanggungjawab petugas dalam melaksanakan tugasnya.

*e.* Keamanan Pelayanan.(3,02)

Pihak rumah sakit membuat pos jaga di pintu masuk rumah sakit, sehingga hanya orang-orang yang mau periksa saja yang boleh masuk kedalam lingkungan rumah sakit.

f. Kenyamanan Pelayanan (2,96)

Sebaiknya di ruang tunggu pasien di berikan fasilitas televisi, sehingga masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan merasa nyaman dengan menunggu gilirannya di panggil oleh petugas.

## **F. DAFTAR RUJUKAN**

### **Sumber Tercetak**

- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing
- As'ari. 2004. *Pedoman Praktikum Penysunan Standar Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Semarang : FISIP UNDIP
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia

Poltak Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Purwanto, Erwan. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gava Media

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta :  
Andi

Widodo, joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia

### **Sumber Tertulis (Peraturan Pemerintah)**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang  
Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan  
Instansi Pemerintah