

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI RSUD KABUPATEN SAMPANG

(Studi Deskriptif Di RSUD Kabupaten Sampang)

Enggal Sari Maduratna₁

₁Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

By looking at the increasing environmental demands on the quality of service, the necessary efforts to increase the quality of service by comparing the services expected by the service perceived by the public. Therefore, the government should take immediate measures of health care quality improvement efforts, so that the perceived benefits of the service as much as possible and improve the health of Indonesian society in general and especially for the people around the area Sampang. The research objective is to analyze the quality of services provided by hospitals to the community Sampang. This study didesaian descriptive quantitative with cross sectional approach. The object of research is based on the calculation Kep.MENPAN No. 25 in 2004 with the formula (number of elements + 1) x 10 = (160 + 1) x 10 = 170 respondents. Data collection tool using a questionnaire developed from PERMENPAN RB No. 16, 2014 consisting of 9 elements. Results obtained from 9 elements developed into 16 sub-indicators there are three elements that have unfavorable category. These three elements are the requirements, implementing procedures and behavior, which are then counted as a whole to look at the quality of service in get IKM value of $2.54 \times 25 = 63.5$ which can be categorized B (Good). From the analysis of researchers suggested the Sampang District Hospital to always make improvements, especially in the three elements considered less good, namely, requirements, procedures and executing behavior.

Keywords: *Public Satisfaction Survey, Public Services*

1. PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik” (2003 : 102). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk.,2002: 15).

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5)

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu,

kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi. Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparat berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat.

Demi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan suatu standar penilaian mengenai analisis kinerja pelayanan publik yang telah dijalankan. Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparat dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparat sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Menurut pendapat Drucker dalam buku "*Reinventing Government*" karya David Osborne, bahwa dalam suatu organisasi perlu adanya pemisahan antara manajemen puncak dan operasional, sehingga memungkinkan manajemen puncak memfokuskan konsentrasi pada pengambilan keputusan dan pengarahan. Sedangkan kegiatan operasional sebaiknya dijalankan oleh staf sendiri, dimana masing-masing memiliki misi, sasaran, ruang lingkup, tindakan serta otonominya sendiri. Upaya mengarahkan, membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan peluang serta mampu menyeimbangkan antar berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Hal tersebut membutuhkan personal yang bersungguh-sungguh fokus pada visi, misi dan melaksanakannya dengan baik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu

memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Menurut Dwiyanto (2001) menyatakan mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik :
 “Rendahnya kinerja birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan”.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan instansi kesehatan.

Tabel 1.1
Indeks Pembangunan Manusia (IPM)
Kabupaten Sampang 2002 – 2013

Tahun	IK	IP	Indeks PPP	IPM
2002	54,72	41,28	55,42	50,47
2003	54,72	42,00	56,64	51,12
2004	55,92	48,47	57,18	53,86
2005	58,07	49,16	57,71	54,98
2006	59,00	51,12	58,68	56,27
2007	61,11	51,12	59,67	56,99
2008	61,69	51,12	60,73	57,66
2009	62,34	51,93	61,86	58,68
2010	63,00	52,80	62,97	59,70
2011	63,49	54,37	63,81	60,78
2012	63,66	54,47	64,18	61,03
2013	65,65	56,27	65,45	62,46

KET :

IK : Indeks Kesehatan/Healthy Index

IP : Indeks Pendidikan/Education Index

PPP : Kemampuan Daya Beli/Purchasing Power Parity

Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Sampang

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan bahwa penduduk di wilayah Kabupaten Sampang mengalami peningkatan yang seimbang antara IK dan IP pada tiga tahun terakhir (2011-2013). Hal ini dapat dijadikan acuan sebagai indikator tingkat kesehatan yang cukup baik mengingat usia produktif identik dengan orang yang bekerja dan memberikan penghasilan bagi keluarga sehingga kebutuhan untuk kesehatan dapat terpenuhi.

Berdasarkan data terakhir yang diperoleh dari Graphiq (2016), didapat data 13,783orang/tahun untuk kategori rawat inap, 38,300orang/tahun untuk kategori rawat jalan, dan 11,153orang/tahun untuk kategori IGD. Hal ini dapat diketahui bahwa pengunjung RSUD Kabupaten Sampang masih berada lebih jauh dibandingkan dengan rumah sakit lain di wilayah Jawa yaitu 15,089orang/tahun.

Namun menurut hasil wawancara awal (pra-survei) dengan beberapa pengunjung di RSUD Kabupaten Sampang menunjukkan hal yang tidak jauh berbeda dengan beberapa indikator tersebut diatas. Salah satu pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan fasilitas pelayanan gratis di rumah sakit tersebut tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan diharuskan membawa surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan setempat, padahal informasi tersebut tidak disosialisasikan kepada pengunjung baik dalam bentuk pengumuman maupun edaran ke masing-masing RT\RW.

Pengunjung yang lain menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan perawatan di rumah sakit ini, kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis sangat kurang sehingga tidak jarang pasien harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Di samping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.

Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Dengan melihat data statistik memang menunjukkan peningkatan kinerja yang bagus bagi RSUD Kabupaten Sampang hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, namun bila dilihat dari keluhan-keluhan para pasien mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas Ngesrep maka dapat dikatakan terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini diambil judul **"Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di RSUD Kabupaten Sampang"**.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Sampang kepada publik / masyarakat.
- b. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Sampang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif- kuantitatif untuk mengetahui survey kepuasan masyarakat dari pelayanan publik di RSUD Kabupaten Sampang.

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 170 orang responden dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Kep.MENPAN No. 25 tahun 2004, ketentuan tentang “jumlah responden minimal 170 orang” yang dipilih secara acak dengan dasar $(\text{“jumlah unsur”}+1) \times 10 = (16+1) \times 10 = 170$.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti untuk mendiskripsikan hasil penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Dalam hal menganalisis data kuantitatif penelitian, peneliti menggunakan tiga tahapan yakni: pengumpulan data, pengolahan data, dan memuat hasil penelitian.

Peneliti menggunakan teknik analisa data sesuai dengan Kep.MENPAN No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihiyung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji tetapi peneliti menggugurkan 9 unsur atau indikator menurut Kep.MENPAN RB No. 16 Tahun 2014 yang dikembangkan kedalam 16 sub indikator yang dikaji.

3. HASIL PENELITIAN

1. Persyaratan Teknis dan Administrasi

Tabel 4.4
Tingkat Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Tingkat Kemudahan	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak mudah	30	17,65
Kurang mudah	79	46,46
Mudah	48	28,24
Sangat mudah	13	7,65
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh seperti yang terlihat dalam tabel 4.4 yang berkaitan dengan indikator persyaratan pelayanan. Mayoritas responden (46,46%) menyatakan tingkat kemudahan persyaratan pelayanan adalah kurang mudah demikian mengenai tingkat keterbukaan informasi dinyatakan dalam keadaan yang baik, hal ini dibuktikan dengan 91% lebih responden menyatakan demikian dan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa kualitas dalam hal persyaratan pelayanan adalah sangat baik.

Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah kerja RSUD Kabupaten Sampang harus memenuhinya agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Bila sebelumnya persyaratan sudah disosialisasikan dengan baik maka masyarakatpun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya.

Sementara itu tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kepuasan mengenai kulaitas pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan. Dengan skor nilai 408 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 395 pada tingkat kepentingan maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,5 yang artinya sudah 50 kepentingan responden pemakai jasa sudah terlayani dalam hal persyaratan penelitian.

2. Prosedur pelayanan

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri dari dua indikator tersebut diatas sudah baik dimana 62 responden menyatakan demikian, hanya sebagian (48 responden) yang menyatakan kondisinya tidak baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.6 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 374, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,2 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **kurang baik**.

Tabel 4.6
Tingkat Keterbukaan Mengenai Informasi Prosedur Pelayanan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak terbuka	48	28,2
Kurang Terbuka	60	35,3
Terbuka	62	36,5
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk prosedur pelayanan mempunyai bobot nilai sebesar 374 dan bila di dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,6. Artinya 60% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai prosedur pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

3. Waktu Pelayanan

Tabel 4.8
Tingkat Kedisiplinan Pelayanan

Tingkat Kedisiplinan	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang disiplin	76	44,7
Disiplin	94	55,3
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh seperti yang terlihat dalam tabel 4.8 yang berkaitan dengan indikator waktu pelayanan. Mayoritas responden (55,3%) menyatakan tingkat kedisiplinan pelayanan adalah baik demikian mengenai tingkat ketepatan waktu dalam penilaian yang baik, hal ini dibuktikan dengan 50% lebih responden menyatakan demikian dan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa kualitas dalam hal kedisiplinan pelayanan adalah tidak baik.

Hasil tabulasi dari kedua sub indikator menghasilkan bobot rata-rata sebesar 485 dengan nilai skor sebesar 2,9 sehingga secara keseluruhan indikator persyaratan pelayanan dalam kondisi yang **baik**.

Sementara itu tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kepuasan mengenai kualitas pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan. Dengan skor nilai 485 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 443 pada tingkat kepentingan maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8 yang artinya sudah 80 kepentingan responden pemakai jasa sudah terlayani dalam hal persyaratan penelitian.

4. Biaya/Tarif

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur biaya atau tarif yang terdiri dari dua indikator tersebut diatas sudah baik dimana 91 responden menyatakan demikian, hanya sebagian kecil (16 responden) yang menyatakan kondisinya tidak baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.10 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 476, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,8 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **sangat baik**.

Tabel 4.10
Tingkat Kesesuaian Biaya dengan Tarif Tetap

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang sesuai	63	37,1
Sesuai	91	53,5
Sangat sesuai	16	9,4
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk biaya atau tarif mempunyai bobot nilai sebesar 447 dan bila di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,6. Artinya 60% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai biaya atau tarif pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang terdiri dari satu indikator tersebut diatas sudah baik dimana 108 responden menyatakan demikian, hanya sebagian (62 responden) yang menyatakan kondisinya kurang baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.12 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Salah satu kriteria yaitu kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan dinilai oleh sebagian besar responden sudah baik, hal ini dikarenakan adanya berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan untuk kelengkapan pemeriksaan dan administrasi sudah dilengkapi oleh pihak RSUD Kabupaten Sampang yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan ini.

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 552, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,4 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **baik**.

Tabel 4.12
Tingkat Kesesuaian Produk Spesifikasi Jasa Pelayanan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang sesuai	62	36,5
Sesuai	108	63,5
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk produk spesifikasi jasa pelayanan mempunyai bobot nilai sebesar 442 dan bila di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,6. Artinya 60%

keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai produk spesifikasi jasa pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

6. Kompetensi Pelayanan

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur kompetensi pelayanan yang terdiri dari dua indikator tersebut diatas sudah baik dimana 93 responden menyatakan demikian, hanya sebagian kecil (31 responden) yang menyatakan kondisinya tidak baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.14 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Kedua kriteria yaitu keterampilan petugas, dan kesesuaian keterampilan petugas dengan pelayanan dinilai oleh sebagian besar responden sudah baik, hal ini dikarenakan adanya komitmen dari pihak RSUD Kabupaten Sampang baik berupa peningkatan kualitas dalam hal pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para tenaga kesehatan dan administrasi yang ada di RSUD Kabupaten Sampang.

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 468, sehingga nilai skor untuk kompetensi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,8 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **baik**.

Tabel 4.14
Tingkat Keterampilan Petugas

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang terampil	31	18,2
Terampil	93	54,7
Sangat terampil	46	27,1
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk kompetensi mempunyai bobot nilai sebesar 437 dan bila di dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,5. Artinya 50% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kompetensi pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

7. Perilaku Pelaksanaan

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur perilaku pelaksana yang terdiri dari dua indikator tersebut diatas kurang baik dimana 75 responden menyatakan demikian, hanya sebagian kecil (32 responden) yang menyatakan kondisinya sangat baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.16 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 408, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,8 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **kurang baik**.

Tabel 4.16
Tingkat Perilaku Pelaksana

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang sesuai	75	44,1
Sesuai	63	37,1
Sangat sesuai	32	18,8
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk perilaku pelaksana mempunyai bobot nilai sebesar 379 dan bila di dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,5. Artinya 50% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai perilaku pelaksana telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

8. Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan yang terdiri dari dua indikator tersebut diatas sudah baik dimana 95 responden menyatakan demikian, hanya sebagian (75 responden) yang menyatakan kondisinya kurang baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.18 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 425, sehingga nilai skor untuk maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,5 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **baik**.

Tabel 4.18
Tingkat Kesesuaian Pelayanan dengan Standart Pelayanan

Tingkat Kesesuaian	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang sesuai	75	44,1
Sesuai	95	55,9
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan mempunyai bobot nilai sebesar 425 dan bila di dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai

sebesar 0,5. Artinya 50% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

9. Saran dan Masukan

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang yang berhubungan dengan unsur saran dan masukan tersebut diatas sudah baik dimana 93 responden menyatakan demikian, hanya sebagian (45 responden) yang menyatakan kondisinya kurang baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.20 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 493, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang adalah sebesar 2,75 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang **baik**.

Tabel 4.20
Tingkat Kejelasan Alur Saran dan Masukan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Presentasi (%)
Kurang sesuai	45	26,5
Sesuai	93	54,7
Sangat sesuai	32	18,8
Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk saran dan masukan mempunyai bobot nilai sebesar 432 dan bila di dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,6. Artinya 60% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai saran dan masukan telah mampu dijalankan dengan baik oleh RSUD Kabupaten Sampang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang.

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja di atas, berikut ini akan dianalisis survei kepuasan masyarakat (SKM) atas pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang secara keseluruhan. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Berdasarkan data yang telah diperoleh maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indek sebesar **2,54**. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. **Nilai IKM** setelah dikonversi = **Nilai Indeks x Nilai penimbang = 2,54 x 25 = 63,5**
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Bagus**.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih “**harus ditingkatkan**” karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik.

Dari 9 indikator yang diteliti ada 6 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa sedangkan 3 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwy, Syaffaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Cetakan pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Assael. 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition, Boston: PWS-Kent
- Publishing Company. Cook, Colleen & Fred Heath. 2000. *User's Perception of Library Service Quality: A LIBQUAL Qualitative Study*, Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html
- David, Osborne & Ted Gaebler. 2005. *Mewira- usahakan Birokrasi*, Jakarta: PPM.
- Engel, J.F., Roger D. Blackwell & P.W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*, Buku Dua, Edisi Keenam, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fernandes, Joe dkk. 2002. *Otonomi Daerah di Indo- nesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*, Jakarta: IPOS dan Ford Foundation.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hatry, Harry P. 1999. *Performance Measurement: Getting Results*, Second Edition, Urban Insti- tute Press.
- Indriantoro, Nur & B. Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE- Yogya- karta.
- Kertajaya, Hermawan, *The 10 Credos of Compassio- nate Marketing*, www.markplusnco.com.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 1994. *Principles of Marketing*, Sixth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Anali- sis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengen- dalian*, Edisi Keenam, Jilid Dua, Terjemahan Ancella Anitawati, Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Buku Satu, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Buku Dua, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Laterner & Levine. 1993. *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Jakarta: Hastabuana.
- Loudon, David L. & Albert J. Della Bitta. 1993. *Consumer Behavior: Concepts and Applica- tions*, McGraw-Hill.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara J.
- Nurgiyantoro, Burhan & Gunawan Marzuki. 2000. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan Pertama, Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Propenko, Yoseph & Pavlin Igor. 1991. *Enterpre- neurship Development in Public Enterprise*, London: Englewood.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konsep- tual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Renborg, Greta. 1997. *Marketing Library Service: How It All Began* (s.l.) 63rd IFLA General Conference (www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm).
- Riyanto, Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Pendi- dikan Kualitatif dan Kuantitatif*, Surabaya: Unesa University Press.
- Singh, Jagdip, Spring. 1990. "A Typology of Con- sumer Dissatisfaction Response Styles", *Journal of Retailing*, Vol. 66 (1), page 57-99.
- Trahn, Isabella, Jennifer Croud, John Hayward, & Karen Kealy. June 2001. "Analysing the Quality Gap: Reflections on Results from an Australasian Universitas 21 Libraries Standard Survey of Service quality", *Australian Acade- mic and Research Libraries*, 32(2), page 93-109.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.
- Suryabrata, Sumadi. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2005. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Jogjakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, Kumorotomo. 2005. *Akuntabilitas Biro- krası Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*, Jogjakarta: MAP-UGM dan Pustaka Pelajar.
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedo- man Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Peme- rintah.

-, Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur.
-, Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 14 Tahun 2006 tentang Implementasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.
-, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
-, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
-, Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2009. Surabaya: Dishub dan LLAJ Provinsi Jawa Timur.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry & A. Parasuraman. April 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, page 31-46.
- Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*, Mcgraw-Hill International Edition.