

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI BLUD RSUD ENDE

Yustina Pacifica Maria Paschalia*
yustinapaschalia@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan:BLUD RSUD Ende merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten Ende. Rata-rata kunjungan ke BLUD RSUD Ende tahun 2012 sebanyak 3425 orang/bulan, meningkat menjadi 5.094 orang/bulan pada tahun 2013 (BLUD RSUD Ende, 2013). Dengan peningkatan angka kunjungan, pihak pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende. **Metode:**Jenis penelitian survey, rancang bangun penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data yang dikumpulkan berupa data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran detail pendapat responden tentang kepuasan pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner yang diadopsi dari keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisa data dilakukan secara deskriptif. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat BLUD RSUD Ende 2,98; Setelah dikonversi yang diperoleh dari nilai indeks x nilai dasar $= 2,98 \times 25 = 74,55$ dengan mutu layanan B. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan di BLUD RSUD Ende “Baik”. Oleh karena itu disarankan untuk mempertahankan dan bila perlu meningkatkan mutu pelayanan sehingga lebih meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende, dengan demikian kinerja unit pelayanan dapat meningkat pula.

Kata Kunci : *Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Kesehatan*

ABSTRACT

Introduction: BLUD Ende Hospital is one of the government agencies that provide health services to the community in Ende. Average visits to BLUD Ende hospital in 2012 as many as 3425 people / month, increasing to 5,094 people / month in 2013 (BLUD Hospital Ende, 2013). With the increasing number of visits, the services required to provide a quality service. The purpose of this study to determine the quality of health care provided in BLUD Ende hospital. **Method** This research is survey research, design research is quantitative descriptive cross sectional. The data collected in the form of primary data obtained from interviews conducted in order to obtain a detailed picture of respondents' opinions about the satisfaction of health care provided in BLUD Ende hospital. The instrument used for data collection in this study is a questionnaire that was adopted from the minister's decision No. KEP/ 25 / M.PAN / 2/2004 about General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Services in Government Agencies Unit . The data were analyzed descriptively. **Result:** The results showed that BLUD Ende Hospital Community service Satisfaction Index is 2.98; After converted obtained from the value of the index base value $x = 2.98 \times 25 = 74.55$ with the quality of service is B. **Conclusion:** From these results it can be concluded that the performance of units service in BLUD Ende hospital is "Good". Therefore it is advisable to maintain and improve the quality of services for Ende's society, in order to enhance the value of satisfaction of the user, specially community health services in BLUD Ende hospital, thus the performance of the service unit can be increased as well.

Keywords : *Satisfaction Community and Health Services*

* Dosen pada Program Studi Keperawatan Ende, Poltekkes Kemenkes Kupang

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Saat ini pelayanan kesehatan mulai bergeser dari pelayanan kesehatan yang sebelumnya provider yang menentukan produk dan jasa pelayanan berubah menjadi pasien sebagai penentu produk dan jasa yang mereka butuhkan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan kesehatan bermutu.

Upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan. Demikian juga pelayanan publik pada rumah sakit umum Ende diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kajian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Ende belum tersedia. Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin menganalisis tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende”, dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

“Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di BLUD RSUD Ende?”

Asapun tujuan dari penelitian ini meliputi : Tujuan Umumnya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di BLUD RSUD Ende tujuan khususnya yaitu: ¹⁾Mengidentifikasi kemudahan prosedur pelayanan di BLUD RSUD Ende; ²⁾Mengidentifikasi kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di BLUD RSUD Ende; ³⁾Mengidentifikasi kejelasan petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende; ⁴⁾Mengidentifikasi kedisiplinan petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende; ⁵⁾Mengidentifikasi tanggung jawab petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende; ⁶⁾Mengidentifikasi kemampuan petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende; ⁷⁾Mengidentifikasi kecepatan pelayanan di BLUD RSUD Ende; ⁸⁾Mengidentifikasi keadilan mendapatkan pelayanan di BLUD RSUD Ende; ⁹⁾Mengidentifikasi kesopanan dan keramahan petugas di BLUD RSUD Ende; ¹⁰⁾Mengidentifikasi kewajaran biaya pelayanan di BLUD RSUD Ende; ¹¹⁾Mengidentifikasi kepastian biaya pelayanan di BLUD RSUD Ende; ¹²⁾Mengidentifikasi kepastian jadwal pelayanan di BLUD RSUD Ende; ¹³⁾Mengidentifikasi kenyamanan lingkungan pelayanan di BLUD RSUD Ende, dan ¹⁴⁾Mengidentifikasi keamanan pelayanan di BLUD RSUD Ende.

Manfaat penelitian ini adalah ¹⁾dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan di bidang kesehatan;²⁾ dapat mengetahui unsur-unsur yang merupakan

kekurangan dari pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende sehingga merupakan bahan masukan bagi BLUD RSUD Ende untuk dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat, dan ³⁾dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang pelayanan publik dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survey dengan rancang bangun penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang akan menggambarkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien/keluarga yang datang berobat ke BLUD RSUD Ende pada bulan Nopember 2014.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga yang datang berobat di BLUD RSUD Ende pada saat penelitian, yang dilakukan pada bulan Nopember 2014. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, berdasarkan Kep. MENPAN No. 25 tahun 2004, jumlah responden ditetapkan 154 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Accidental sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Instrumen yang digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuisioner yang diadopsi dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. EP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Data yang dikumpulkan berupa data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran detail pendapat responden tentang kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan di BLUD RSUD Ende yang meliputi aspek kepuasan terhadap: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Penelitian dilakukan pada bulan Nopember tahun 2014 di BLUD RSUD Ende Analisa data dilakukan dengan cara berikut ini: Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, kesehatan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus 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 indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : IKM Unit Pelayanan x 25

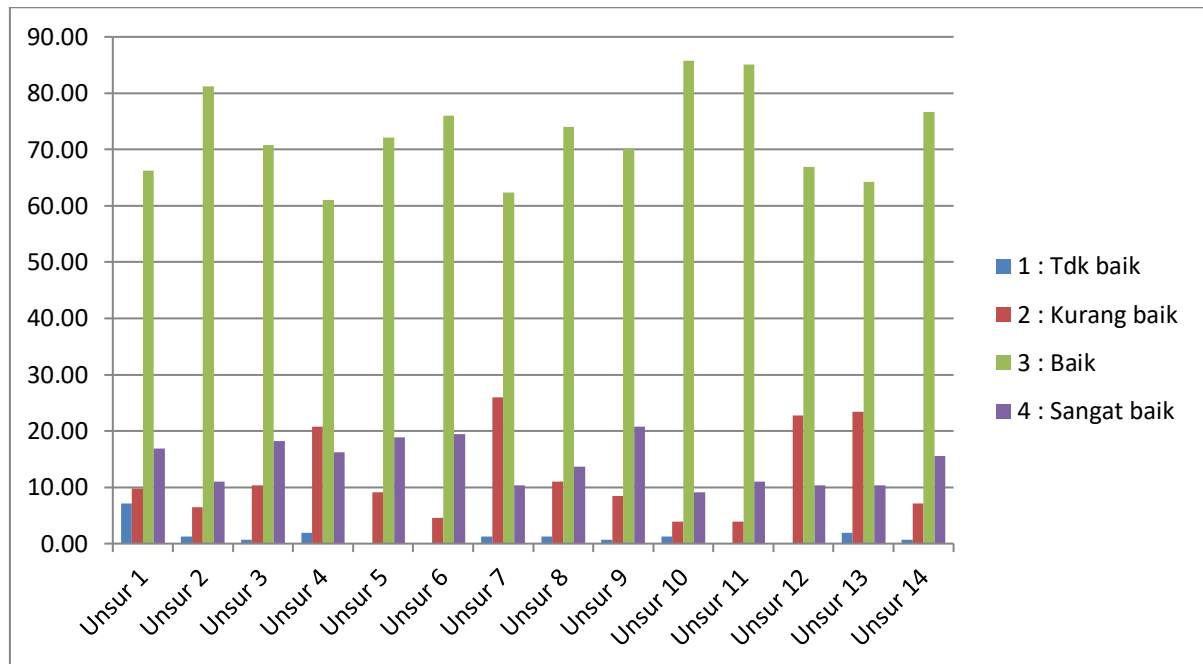
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik

Analisa data dilakukan secara deskriptif, selanjutnya dibuat ringkasan atau iktisar hasil penelitian dalam bentuk tabel atau matriks kemudian disajikan dalam bentuk narasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil Penilaian Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan di BLUD RSUD Ende dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Hasil Penilaian Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan di BLUD RSUD Ende

Berdasarkan gambar 1. menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa setiap unsur pelayanan di BLUD RSUD Ende baik, dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan di BLUD RSUD Ende.

Sebagian besar responden (66,23%) menyatakan bahwa prosedur pelayanan di BLUD RSUD Ende mudah, dan paling sedikit (7,14%) menyatakan tidak mudah.

b. Persyaratan pelayanan di BLUD RSUD Ende.

Sebagian besar responden (81,17%) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan di BLUD RSUD Ende sesuai dan sebagian kecil atau 1,30% menyatakan tidak sesuai.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan di BLUD RSUD Ende.

Sebagian besar responden atau 70,78% menyatakan bahwa petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende jelas, sedangkan yang menyatakan tidak jelas sebanyak 0,65%.

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden atau 61,04% menyatakan bahwa petugas pelayanan BLUD RSUD Ende disiplin, dan sebagian kecil responden (1,95%) menyatakan bahwa petugas pelayanan BLUD RSUD Ende tidak disiplin.
- e. TanggungJawab Petugas Pelayanan BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden (72,08%) menyatakan bahwa petugas pelayanan BLUD RSUD Ende bertanggung jawab, sebagian kecil (9,09%) menyatakan kurang bertanggung jawab dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan BLUD RSUD Ende tidak bertanggung jawab.
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar respondent menyatakan petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende mampu dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 75,97%, sebagian kecil (4,55%) yang menyatakan kurang mampu 2,89% dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas pelyanan di BLUD RSUD Ende tidak mampu dalam memberikan pelayanan.
- g. Kecepatan Pelayanan di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden atau 62,34% menyatakan bahwa petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende cepat dalam memberikan pelayanan, dan sebagian kecil atau 1,30% menyatakan tidak cepat.
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden (74,03%) menyatakan pelayanan di BLUD RSUD Ende adil, dan sebagian kecil (1,30%) menyatakan tidak adil.
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden atau 70,13% menyatakan petugas di BLUD RSUD Ende sopan dan ramah, dan sebagian kecil (0,65%) responden menyatakan tidak sopan dan ramah.
- j. Kewajaran Biaya untuk mendapatkan Pelayanan di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden (85,71%) menyatakan bahwa biaya pelayanan di BLUD RSUD Ende wajar, dan sebagian kecil responden atau 1,30% menyatakan tidak wajar.
- k. Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan dengan Biaya Yang Telah ditetapkan di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden (85,06%) menyatakan biaya yang dibayarkan di BLUD RSUD Ende sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan, sebagian kecil responden atau 3,90% yang menyatakan kurang sesuai ada yang menyatakan tidak sesuai.
- l. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan di BLUD RSUD Ende.
Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende dalam melaksanakan kegiatan/tindakan tepat terhadap jadwal waktu pelayanan, sebagian kecil (10,39%) menyatakan sangat tepat, dan tidak ada yang menyatakan tidak tepat.

m. Kenyamanan di Lingkungan BLUD RSUD Ende.

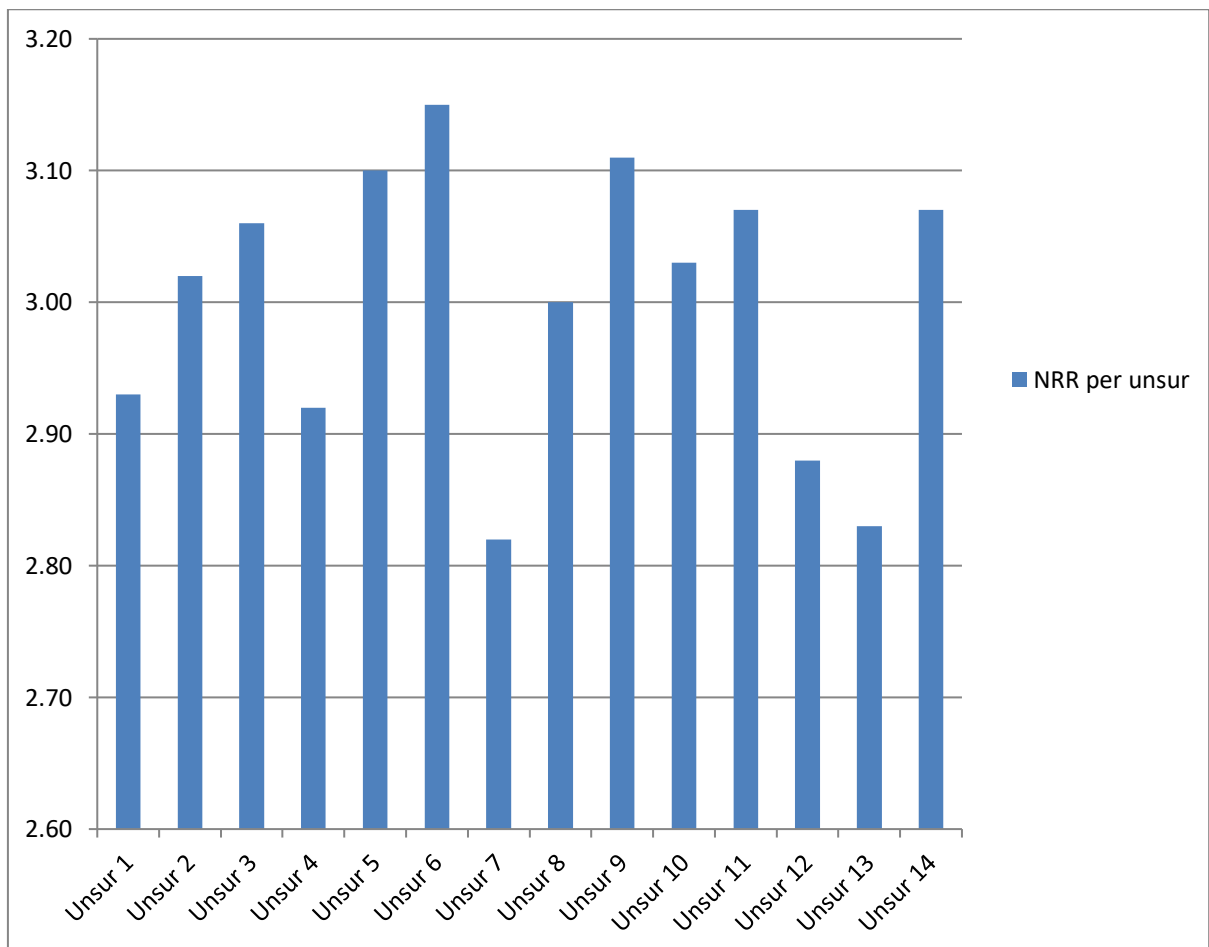
Sebagian besar responden yaitu 64,28% menyatakan bahwa mereka merasa nyaman di lingkungan BLUD RSUD Ende, sebagian kecil responden (1,95%) menyatakan tidak nyaman.

n. Keamanan Pelayanan di BLUD RSUD Ende.

Sebagian besar responden (76,62%) responden menyatakan bahwa pelayanan di BLUD RSUD Ende aman, sedangkan sebagian kecil responden yaitu sebanyak 0,65 % menyatakan tidak aman.

Nilai Rata-rata per unsur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di BLUD RSUD Ende dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2. Nilai Rata-rata per unsur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di BLUD RSUD Ende



Berdasarkan gambar 2 dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan di BLUD RSUD Ende adalah sebagai berikut: unsur kemudahan prosedur pelayanan 2,93; unsur persyaratan pelayanan 3,02; unsur kejelasan petugas pelayanan 3,06; unsur kedisiplinan petugas pelayanan 2,92; unsur tanggung jawab petugas pelayanan 3,10; unsur kemampuan petugas pelayanan 3,15; unsur kecepatan pelayanan 2,82; unsur keadilan mendapatkan pelayanan 3,00; unsur kesopanan dan keramahan petugas 3,11; unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan 3,07; unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan 3,07; unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan 2,88; unsur kenyamanan lingkungan 2,83; unsur keamanan pelayanan 3,07.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di BLUD RSUD Ende setelah di konversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,98 \times 25 = 74,53$; dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur prosedur pelayanan 2,93. Dari 154 responden terdapat 66,23% yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan di BLUD RSUD Ende mudah dan 16,88% yang menyatakan sangat mudah. Namun demikian masih ada 7,14% yang menyatakan tidak mudah.

Selain itu, dari 14 unsur penilaian, unsur prosedur pelayanan merupakan unsur dengan prosentase tertinggi dinilai tidak mudah oleh responden. Responden menilai tidak mudah, bisa jadi karena belum bakunya alur pelayanan yang ada, dan atau adanya alur yang belum tersosialisasi dengan baik sehingga masyarakat belum paham tentang proses pelayanan.

Menurut Kep Menpan No 25 tahun 2004 menyatakan bahwa prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat (Per.Men.PAN. No 16 tahun 2014). Agar prosedur pelayanan dapat dirasakan mudah oleh semua pengguna jasa pelayanan, diperlukan informasi yang jelas dari pihak BLUD RSUD Ende baik berupa papan pengumuman ataupun melalui informasi lain yang bisa diakses dengan mudah oleh pengguna jasa pelayanan sehingga prosedur pelayanan dapat diketahui oleh semua.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan 3,02. Dari 154 responden terdapat 81,17% yang menyatakan bahwa di BLUD RSUD Ende terdapat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (Kepmenpan No 25 tahun 2004).

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan (Permenpan No.15 tahun 2014). Banyak responden menilai persyaratan sesuai dengan pelayanan itu karena responden sudah banyak mengerti tentang syarat apa saja kalau dia datang berobat di BLUD RSUD Ende, seperti contoh kalau berobat di poliklinik pasien sudah membawa kartu berobat, pasien BPJS sudah membawa rujukan dari pelayanan dasar (puskesmas atau dokter keluarga) dan kartu BPJS. Sebanyak 1,30 % responden yang mengatakan tidak sesuai bisa terjadi karena mereka belum berpengalaman berobat di BLUD RSUD Ende (baru pertama kali) sehingga mereka belum terpapar dengan informasi tentang persyaratan yang sesuai dengan layanan, kurang sosialisasi/informasi tentang persyaratan yang harus di bawa pasien pengguna jasa layanan, belum ada papan informasi yang menginformasikan tentang persyaratan yang harus dipenuhi pengguna jasa layanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kejelasan petugas pelayanan 3,06. Dari 154 responden terdapat 70,78% yang menyatakan bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di BLUD RSUD Ende adalah jelas, disamping itu ada 18,18% responden yang menyatakan sangat jelas. Menurut Kep.Menpan No 25 tahun 2004 menyatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Responden menilai jelas karena setiap tempat pelayanan sudah ada petugas yang sudah terjadwal secara rutin di unit pelayanan tersebut, dan struktur organisasi serta tugas dan fungsi staf di unit pelayanan masing-masing sudah jelas. Namun masih ada 0,65 % responden yang menyatakan bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di BLUD RSUD Ende adalah tidak jelas dan 10,39% yang menyatakan kurang jelas, hal ini mungkin karena kadang pasien di poliklinik tidak mudah (menunggu agak lama) untuk menemui petugas pelayanan yang berkompeten seperti dokter ahli karena dokter yang bersangkutan masih harus melakukan visite di ruang perawatan. Kejelasan identitas dan kemudahan untuk menghubungi petugas pelayanan juga merupakan persoalan penting bagi pengguna jasa layanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kedisiplinan petugas pelayanan 2,92. Dari 154 responden terdapat 61,04% yang menyatakan bahwa petugas di BLUD RSUD Ende disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku (Kepmenpan No 25 tahun 2004).

Responden menilai disiplin karena mayoritas petugas sudah masuk tepat waktu sesuai yang telah di umumkan dalam papan informasi seperti jam buka pelayanan di ruangan poliklinik dan jam tutup poliklinik, juga pelayanan di unit lain yang berjalan 24 jam yang dinas *shift* sehingga tidak ada alasan bagi petugas untuk tidak disiplin. Walaupun demikian, unsur kedisiplinan ini merupakan unsur yang sangat sedikit mendapat penilaian baik dari responden. Kedisiplinan petugas sangat diharapkan oleh semua penerima jasa layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur tanggung jawab petugas pelayanan 3,10. Dari 154 responden terdapat 72,08% yang menyatakan bahwa petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan ada 18,18% responden yang menyatakan bahwa petugas sangat bertanggung jawab. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak bertanggung jawab. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan (Kepmenpan no.25 tahun 2004).

Petugas pelayanan diharapkan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan karena tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kemampuan petugas pelayanan 3,15. Dari 154 responden terdapat 75,97% yang menyatakan bahwa petugas pelayanan di BLUD RSUD Ende mampu dalam memberikan pelayanan, dan ada 19,48% responden yang menyatakan bahwa petugas sangat mampu. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat (Kepmenpan No 25 tahun 2004).

Kemampuan petugas lebih ditujukan pada kompetensi pelaksana. Kemampuan tersebut meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Kemampuan petugas pelayanan antara lain profesionalisme dan skill yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Responden menilai petugas mampu karena petugas yang bekerja sudah sesuai dengan kompetensi, keahliannya, keterampilan dan berpengalaman di unit pelayanan masing-masing.

Responden tidak meragukan kemampuan petugas pelayanan baik dari segi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dimana petugas pelayanan sudah kompeten dalam bidangnya ditambah lagi dengan pengalaman yang cukup dalam bidang kesehatan yang dapat memberikan nilai tambah bagi petugas, walaupun secara fisik namap beberapa petugas yang kondisi fisiknya sudah mulai menurun sejalan dengan usia mereka yang sudah lama mengabdikan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kecepatan pelayanan 2,82. Dari 154 responden terdapat 62,34% yang menyatakan bahwa petugas di BLUD RSUD Ende disiplin dalam memberikan pelayanan. Menurut Kep Menpan No 25 tahun 2004 menyatakan bahwa Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Dari 14 unsur yang dinilai, unsur kecepatan pelayanan ini merupakan unsur yang nilai rata-ratanya paling rendah. Responden menilai cepat atau lambatnya pelayanan sangat bervariasi. Kevariasian ini terjadi karena BLUD RSUD Ende belum menerapkan standar waktu pelayanan untuk masing-masing tindakan, ini terbukti belum adanya SOP untuk setiap tindakan sehingga pengguna jasa pelayanan selalu merasa terlalu lama menunggu waktu pelayanan.

Hal ini dapat dipahami karena masyarakat yang datang ke BLUD RSUD Ende merupakan orang sakit yang memerlukan penanganan medis sesegera mungkin, sehingga bila hanya menunggu giliran saja sudah cukup lama akan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Memang ada beberapa kasus yang membuat waktunya lama dimana banyaknya pengunjung dalam satu layanan, masih menunggu dokter yang masih melakukan visite di ruangan lain, waktu tunggu obat di bagian farmasi yang lama karena pada saat penelitian dilaksanakan hanya ada 1 apotek saja yang berada dalam BLUD RSUD Ende sehingga banyak yang antrian. Dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses, dimana diharapkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur keadilan mendapatkan pelayanan 3,00. Dari 154 responden terdapat 74,03% yang menyatakan bahwa pelayanan di BLUD RSUD Ende adil, dan ada 13,64% responden yang menyatakan bahwa pelayanan di BLUD RSUD Ende sangat adil. Namun dari hasil penelitian ini, masih ditemukan 1,30% responden yang menyatakan tidak adil dan 8,44% yang menyatakan kurang adil. Responden menilai kurang adil atau tidak adil terjadi mungkin karena mereka merasa perlakuan yang tidak sama antara satu pasien dengan pasien yang lain.

Hal ini bisa terjadi karena penilaian masyarakat tentang penanganan kasus itu dikiranya sama antara satu dengan yang lain, sehingga sering menimbulkan kekecokan antara petugas pemberi pelayanan dengan masyarakat penerima jasa pelayanan. Sering terjadi bahwa masyarakat menilai suatu kasus itu gawat darurat namun hasil pemeriksaan tidak termasuk dalam kategori gawat darurat sehingga petugas memprioritaskan pelayanan untuk kasus gawat darurat tanpa mengabaikan kasus lain, namun di mata masyarakat itu merupakan tindakan yang tidak atau kurang adil. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani (Kepmenpan no 25 tahun 2004). Untuk meningkatkan pelayanan publik diperlukan keadilan yang merata, dimana cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kesopanan dan keramahan petugas di BLUD RSUD Ende 3,11. Dari 154 responden terdapat 70,13% yang menyatakan bahwa petugas di BLUD RSUD Ende sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan 20,78% yang menyatakan sangat ramah. Dari 14 unsur yang dinilai di BLUD RSUD Ende, unsur kesopanan dan keramahan petugas ini merupakan unsur yang nilai rata-ratanya paling tinggi.

Menurut Kep Menpan No 25 tahun 2004 menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kemampuan, keramahan serta sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesopanan dan keramahan petugas adalah bentuk penghargaan terhadap pengguna jasa pelayanan. Hal semacam ini akan sangat dirasakan sekali oleh masyarakat, bila pengguna jasa pelayanan dilayani dengan baik dan sopan serta dihargai, maka tingkat kepuasan masyarakat tentunya akan meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kewajaran biaya pelayanan 3,03. Dari 154 responden terdapat 85,71% yang menyatakan bahwa biaya pelayanan di BLUD RSUD Ende wajar, dan ada 9,09% responden yang menyatakan sangat wajar. BLUD RSUD Ende telah menetapkan besaran biaya yang harus disediakan oleh pasien, yang tergantung atas pemeriksaan dan tindakan apa yang dilakukan. Kebebasan dari kewajiban membayar hanya berlaku bagi masyarakat yang tidak mampu ataupun peserta jaminan kesehatan tertentu dengan menunjukkan bukti-bukti yang diperlukan sebagai persyaratan.

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan (Kepmenpan No 25 tahun 2004). Dari 14 unsur yang dinilai, unsur kewajaran biaya pelayanan yang paling banyak mendapat nilai 3 yaitu wajar. Hal ini menggambarkan bahwa petugas pelayanan konsisten dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat agar biaya kesehatan menjadi terjangkau oleh setiap orang yang membutuhkannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kepastian biaya pelayanan 3,07. Dari 154 responden terdapat 85,06% yang menyatakan bahwa di BLUD RSUD Ende ada kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, terdapat 11,04% responden yang menyatakan sangat sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai.

Menurut Kep Menpan No 25 tahun 2004 menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Responden menilai bahwa kepastian biaya pelayanan sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, hal ini mengindikasikan bahwa kejelasan dan keterbukaan mengenai rincian biaya di BLUD RSUD Ende sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar biaya pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kepastian jadwal pelayanan 2,88. Dari 154 responden terdapat 66,88% yang menyatakan bahwa jadwal pelayanan di BLUD RSUD Ende pasti, namun ada 22,73% responden yang menyatakan kurang pasti. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Kepmenpan No 25 tahun 2004).

Dalam pelayanan prima, untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Tjiptono, 1997).

Responden menilai bahwa jadwal pelayanan di BLUD RSUD Ende pasti karena adanya jadwal pelayanan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Responden yang menyatakan kurang pasti, hal ini bisa disebabkan karena waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik kadang-kadang dirasakan terlambat oleh pasien karena masih harus menunggu dokter yang sedang melakukan visite di ruang perawatan ataupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur kenyamanan lingkungan pelayanan 2,83. Dari 154 responden terdapat 64,29% yang menyatakan nyaman, namun ada 23,38% yang menyatakan kurang nyaman. Menurut Kep Menpan No 25 tahun 2004 menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, beberapa responden mengeluhkan tentang kondisi kenyamanan lingkungan seperti kondisi ruangan yang panas dan kondisi toilet yang kurang bersih juga mengurangi kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan.

Untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, maka lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain yang selalu diperhatikan kebersihannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur keamanan pelayanan 3,07. Dari 154 responden terdapat 76,62% yang menyatakan bahwa pelayanan di BLUD RSUD Ende aman, dan ada 15,58% responden yang menyatakan sangat aman. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmenpan No. 25 tahun 2004). Responden menyatakan aman baik di dalam ruangan tempat pelayanan maupun di luar ruangan pelayanan seperti tempat parkir kendaraan. Namun masih ada 0,65% responden yang menyatakan tidak aman dan 7,14 responden yang mengatakan kurang aman sehingga kadang mereka harus waspada terhadap barang bawaan mereka.

Dari hasil penelitian ini didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BLUD RSUD Ende adalah "Baik". Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BLUD RSUD Ende sudah memuaskan pelanggannya.

Tidak terdapat komponen yang bepredikat A atau sangat bagus di rumah sakit. Kalau dilihat dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLUD RSUD Ende angka kepuasan masyarakat harus diatas 90% (Sangat Baik). Oleh karena itu BLUD RSUD Ende harus melakukan perubahan-perubahan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. SPM merupakan janji pemerintah kepada masyarakat yang minimal harus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Oleh karena itu setiap unit pelayanan membuat standar pelayanan dengan proses penyampaian (*service delivery*) dan disosialisasikan dengan baik agar masyarakat mempunyai kepastian untuk mendapat pelayanan meliputi: persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, dilengkapi dengan SDM yang profesional sesuai dengan kebutuhan keahlian dalam sebuah layanan, peralatan yang cukup sesuai dengan standar pelayanan, mempunyai SPO yang baku dan jelas, dan semua petugas harus mematuhi SPO yang telah disepakati bersama, dan memberikan pelayanan sesuai dengan moto pelayanan BLUD RSUD Ende adalah "Kebersamaan Untuk Melayani Dengan HATI dan SENYUM".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Di BLUD RSUD Ende tahun 2014, dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Ada 5 unsur yang nilai rata-rata unturnya kurang dari 3,00 yaitu: kecepatan pelayanan (2,82), kenyamanan lingkungan (2,83), ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (2,88), kedisiplinan petugas pelayanan (2,92), dan kemudahan prosedur pelayanan (2,93). 2) Ada 9 unsur yang nilai rata-rata unturnya > 3,00 namun belum mencapai mutu pelayanan A ($\geq 3,26$) yaitu keadilan mendapatkan pelayanan (3,00), persyaratan pelayanan (3,02), kejelasan petugas pelayanan (3,06), kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (3,07), kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (3,07), keamanan pelayanan (3,07), tanggung jawab petugas pelayanan (3,10), kesopanan dan keramahan petugas (3,11), kemampuan petugas pelayanan (3,15).

Secara umum dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di BLUD RSUD ENDE adalah 2,98 setelah di konversi dengan nilai dasar 25 menjadi 74,53; dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan "Baik".

SARAN

Pihak BLUD RSUD Ende diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende sehingga kepuasan masyarakat meningkat dan dapat memperbaiki atau meningkatkan mutu

serta kinerja unit pelayanan, maka pihak BLUD RSUD Ende diharapkan dapat memperhatikan penilaian masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing unsur. Unsur yang nilai rata-rata unturnya kurang dari 3,00 perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Unsur yang nilai rata-rata unturnya > 3,00 namun belum mencapai mutu pelayanan A ($\geq 3,26$) perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan sehingga lebih meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Ende, dengan demikian mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat meningkat pula.

DAFTAR PUSTAKA

- BLUD RSUD Ende, (2013), *Profil BLUD RSUD Ende*
- Engel, JF, Blackwell, RD dan Miniardi PW, (1994), *Perilaku Konsumen*, Jilid I, Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Flores Pos Nomor 102 Tahun XIV tanggal 17 Januari 2014
- Kemenpan, (2003), *Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Kemenpan, (2004), *Kepmenpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, (2014), *Peraturan Menteri*

PAN.No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.

Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, (2014), *Peraturan Menteri PANNo.15 Tahun 2014, Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Jakarta.*

Kotler, P, Anderson, (1995), *Strategi Pemasaran Sosial untuk Organisasi Nirlaba*, UGM Press, Yogyakarta

Peyrot, M, Cooper, P.D, Schnapf, D, 1993, *Customer Satisfaction and Perceived Quality of Outpatient Health Service*, Journal of Health Care Marketing, Vol. 13.

Tiptono, Fandy., (1997), *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*, Penerbit Andi, Yogyakarta.