

# KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER

Wima Fajar Ramadhan/11040674035

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya (wima\_ramadhan@yahoo.com)

## Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Dengan penelitian ini, dapat membantu mengevaluasi kelebihan dan kekurangan pelayanan rawat inap dan memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi penyelenggara pelayanan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan alternatif pelayanan untuk masyarakat.

Peneliti menggunakan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan variabel kepuasan masyarakat yang diturunkan menjadi sembilan indikator. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengambil sampel dari jumlah populasi sebanyak 1.547 orang. Dari jumlah populasi tersebut, sampel yang didapat melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin adalah sebanyak 94 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang mana kuesioner akan dibagikan kepada responden dengan menggunakan teknik *sampling incidental*. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan skoring item pada skala likert dan menggunakan kriteria penilaian.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 82,766%, sementara persentase tertinggi sebesar 89,574% pada indikator perilaku pelaksana. Dari hasil yang didapat, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 86,67%, yang mana termasuk di dalam kelas interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

**Kata Kunci** : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

## Abstract

This study aims to determine the level of people's satisfaction with inpatient services Bina Sehat Jember Hospital. This research can help evaluate the advantages and disadvantages of inpatient care and contribute ideas and suggestions for service providers as a material consideration in decisions related to alternative service to the peoples.

Researcher used Public Satisfaction Survey guidelines in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 Year 2014 on Guidelines for the Implementation of Societies Satisfaction Survey of Public Service. With public satisfaction derived variables into nine indicators. This study uses a quantitative approach by taking a sample of the total population 1,547 people. Of the total population, the sample obtained through calculation using Slovin formula is as much as 94 respondents. Data collection technique used in this study using a questionnaire, a questionnaire which will be distributed to respondents using incidental sampling technique. While the technique of data analysis in this study using a scoring items on Likert scale and assessment criteria.

The results showed that there is the lowest indicator in indicators of handling complaints, suggestions and input of 82.766%, while the highest percentage of 89.574% in implementing behavioral indicators. From the results obtained, the level of people's satisfaction with inpatient services Bina Sehat Jember Hospital declared very satisfactory, it can be seen from the data processing that the value of a variable percentage of public satisfaction is at 86.67%, which is included in the class interval 83 % -100% with very satisfactory category.

**Keywords** : People's Satisfaction, Public Service.

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara demokrasi, yang berprinsipkan “Dari Rakyat, Oleh Rakyat, Untuk Rakyat” dengan kata lain dapat disebut bahwa Indonesia adalah negara yang berkedaulatan rakyat. Sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara, dan semua keputusan diserahkan kepada rakyat, melalui pemerintahan atau lembaga negara tertentu sebagai wakil dari rakyat. Melalui lembaga negara yang dimiliki, negara memiliki sebuah bentuk kewajiban dalam memenuhi kebutuhan rakyat dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, daerah, ataupun di kabupaten/kota yang berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa, serta untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, dalam arti pemerintah melayani masyarakat, bukan masyarakat yang melayani pemerintah. Masyarakat sudah sangat paham terkait tubuh pemerintahan negara yang mana memiliki birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Dari adanya birokrasi yang seperti ini, tidak sedikit masyarakat yang merasa kecewa terhadap pelayanan di suatu lembaga penyedia pelayanan publik dan tak jarang memihak kepada golongan tertentu. Birokrasi yang seperti ini sesuai dengan pendapat Wicaksono (2006).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara tentang peningkatan pelayanan publik. Terdapat beberapa prinsip demi tercapainya kepuasan masyarakat yang disebutkan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 63 Tahun 2003, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Kepuasan masyarakat erat hubungannya dengan kesejahteraan masyarakat, salah satunya adalah kesehatan masyarakat. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan yaitu rumah sakit. Menurut *American Hospital Association* (1974) dalam Adisasmito (2009), Rumah sakit adalah suatu organisasi tenaga media profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi yang dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Seperti halnya pada pelayanan rawat inap di suatu rumah sakit. Setiap rumah sakit mempunyai karakteristik yang berbeda dalam memberikan pelayanan. Pelayanan rawat inap difungsikan untuk masyarakat yang mempunyai penyakit yang secara administratif mendaftar dan dianjurkan oleh dokter untuk menjalani rawat inap di suatu rumah sakit.

Dari karakteristik pelayanan yang berbeda-beda inilah muncul pendapat dari masyarakat terkait pelayanan rawat inap. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan tuntutan-tuntutan dari masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan

salah satu faktor berhasilnya suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan berbagai cara, salah satunya dengan survei kepuasan masyarakat. Survei ini memiliki pedoman yang diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Dari adanya pemaparan diatas, tentunya peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dengan menimbang masalah yang sudah dijelaskan tersebut. Dengan judul, **“KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Kajian teori dalam penelitian ini yakni merumuskan berbagai pengertian, yakni (a). Pelayanan Publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (b). Hakekat Pelayanan Publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (c). Asas

Pelayanan Publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa asas yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. (d). Penyelenggaraan Pelayanan Publik menurut dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik. (e). Kepuasan Masyarakat menurut Tjiptono & Chandra (2007:195), Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. (f). Tingkat Kepuasan Masyarakat menurut dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (g). Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. (h). Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat sembilan unsur, yaitu persyaratan; prosedur; waktu pelayanan; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

## METODE PENELITIAN

(1) Kegiatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Alasan peneliti menggunakan penelitian tersebut adalah terkait dengan variabel dari peneliti yakni kepuasan masyarakat, sehingga yang dilakukan oleh peneliti dalam menggali data dengan mengukur seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.

(2) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember, terhitung satu bulan sebelum 1 Maret 2015, yaitu sebanyak 1547 pasien. Sampelnya menggunakan teknik *sampling incidental*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember, terhitung satu bulan sebelum 1 Maret 2015, yaitu sebanyak 1547 pasien. Dari jumlah populasi pasien tersebut akan dijadikan sampel populasi menggunakan rumus Slovin, dengan presentase tingkat kesalahan menggunakan 10%. Sehingga diketahui sampel yang didapat adalah sebanyak 94 responden.

(3) Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner (angket).

(4) Teknis Analisis Data dalam penelitian ini yakni analisis data kuantitatif terdiri dari pengolahan data dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu, melakukan proses coding/pemberian kode berupa skoring item instrumen. Pengorganisasian data dengan menghitung skor item kuesioner, membuat kelas interval, menghitung skor jawaban responden, mentabulasi data. Penemuan hasil dengan melakukan perhitungan skor akhir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam pengujian validitas menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan alat bantu komputer melalui program *SPSS for windows versi 16* dengan langkah-langkah untuk mencari validitas dari

butir-butir pernyataan. Berikut hasil uji validitas secara keseluruhan item instrumen :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Menggunakan *SPSS*

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
Q1	34.3085	7.162	.715
Q2	34.3085	7.162	.715
Q3	34.2447	6.853	.795
Q4	34.3085	7.355	.623
Q5	34.2553	6.966	.752
Q6	34.1277	7.102	.624
Q7	34.0745	6.951	.679
Q8	34.3830	7.508	.653
Q9	34.4149	7.708	.609

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 94, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-k$ . K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi  $df = 94-9=85$ , maka  $r\text{-tabel} = 0,207$ . Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* > dari r-tabel (Nugroho, 2005). Analisis output dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tiap Instrumen

Item Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Item 1	0,715	0,207	Valid
Item 2	0,715		Valid
Item 3	0,795		Valid
Item 4	0,623		Valid
Item 5	0,752		Valid
Item 6	0,624		Valid
Item 7	0,679		Valid
Item 8	0,653		Valid
Item 9	0,609		Valid

Hasil analisis tersebut menunjukkan semua butir pertanyaan dapat digunakan karena r-hitung lebih besar (>) dari r-tabel sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas. Maka penelitian ini akan menggunakan 9 atau semua instrumen pertanyaan yang telah dinyatakan valid.

Dalam pengujian reliabilitas, sama seperti uji validitas menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan alat bantu komputer melalui program *SPSS for windows versi 16* dengan langkah-langkah untuk mencari reliabilitas dari instrumen. Berikut hasil uji reliabilitas secara keseluruhan item instrumen :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	9

Output SPSS tersebut menunjukkan tabel *Reliability Statistic* pada SPSS versi 16, yang terlihat sebagai *Cronbach's Alpha*  $0,906 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel efektivitas adalah reliabel.

### Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini telah menggunakan 9 indikator yakni persyaratan; prosedur; waktu pelayanan; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Secara keseluruhan terdiri 9 pernyataan, sehingga hasil akhir penelitian didapatkan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tiap Indikator

No.	Indikator	Skor Total	Presentase %	Kategori
1.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	389	82,766%	Puas
2.	Maklumat Pelayanan	392	83,303%	Sangat Puas
3.	Persyaratan	399	84,894%	Sangat Puas
4.	Prosedur	399	84,894%	Sangat Puas
5.	Biaya/Tarif	399	84,894%	Sangat Puas
6.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	404	85,957%	Sangat Puas
7.	Waktu Pelayanan	405	86,17%	Sangat Puas
8.	Kompetensi Pelaksana	416	88,511%	Sangat Puas
9.	Perilaku Pelaksana	421	89,574%	Sangat Puas

### Pembahasan

Berdasarkan hasil pemelitian, maka dapat dijelaskan sejauh ini kinerja para pegawai Puskesmas Dawarblandong Kecamatan Dawarblandong Kabupaten Mojokerto berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya, karena hampir semua pegawai sesuai dengan setiap indikator yakni :

#### 1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 84,894% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika penggalian data, bahwa dalam hal kelengkapan persyaratan administratif untuk pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember telah dibantu oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu,

indikator persyaratan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

#### 2. Prosedur

Indikator prosedur dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 84,894% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika penggalian data, bahwa dalam hal prosedur pelayanan pasien rawat inap yang diterapkan di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sudah sangat baik dan sangat mudah. Oleh karena itu, indikator prosedur pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

#### 3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 86,17% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika penggalian data, bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan oleh petugas terhadap jadwal pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sudah sangat baik. Oleh karena itu, indikator waktu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

#### 4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 84,894% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika penggalian data, bahwa dalam hal biaya/tarif pelayanan untuk pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sudah sangat sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan terjangkau. Oleh karena itu, indikator biaya/tarif pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 85,957% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal produk spesifikasi jenis pelayanan, *output* yang diterima oleh pasien dari pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sangat memuaskan pasien. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 88,511% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal kompetensi pelaksana pelayanan, kemampuan petugas rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sangat handal dan tanggap dalam memberi pelayanan untuk pasien. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

## 7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 89,574% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal perilaku pelaksana pelayanan, petugas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sangat disiplin, sopan, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

## 8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 83,404% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal maklumat pelayanan, Rumah Sakit Bina Sehat Jember sanggup dan bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan kepada pasien rawat inap sesuai dengan standar pelayanan. Oleh karena itu, indikator maklumat pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember memperoleh persentase sebesar 82,766% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal penanganan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan dijalankan dengan baik. Oleh karena itu, indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan memuaskan.

Jumlah skor keseluruhan variabel diketahui yaitu sebesar 3624. Adapun dalam perhitungan untuk nilai bagi variabel kepuasan masyarakat dikeluarkan dengan skor tertinggi yaitu 5, seandainya responden menjawab sangat setuju maka dikalikan jumlah indikator yang ada dalam sub variabel yaitu sebanyak 9 indikator dan jumlah responden sebanyak 94 orang. Sehingga skor ideal (kriterium) yang dapat diketahui adalah 4230 (skor tertinggi x jumlah indikator x responden = skor ideal). Jadi, untuk jumlah keseluruhan variabel kepuasan masyarakat dikeluarkan persentasenya sebagai berikut :

$$\frac{3624}{4230} \times 100\% = 85,67\%$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 85,67 %. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel efektivitas adalah sebesar 86,67%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

Adapun indikator dalam variabel kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang terdiri dari, prosedur memperoleh persentase sebesar 84,894%, persyaratan 84,894%, waktu pelayanan 86,17%, biaya/tarif 84,894%, produk spesifikasi jenis pelayanan 85,957%, kompetensi pelaksana 88,511%, perilaku pelaksana 89,574%, maklumat pelayanan 83,404%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 82,766 %. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 82,766% sementara persentase tertinggi sebesar 89,574% pada indikator perilaku pelaksana.

### **Saran**

Adapun saran/masukan yang bisa diberikan oleh peneliti yakni: 1). Diadakannya program “jemput saran”, dengan tujuan untuk mengetahui apa keluhan dan apa yang diinginkan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember, demi tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. 2). Pertahankan pelayanan yang sudah baik, karena konsistensi Rumah Sakit Bina Sehat Jember kepada pasien merupakan salah satu faktor utama dari kepuasan masyarakat kepada Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adisasmito, Wiku. 2009. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers.

Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenanda Media.

Dewangga, Refa. 2013. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Negeri Surabaya (Studi Komparatif Pada Layanan Yudisium Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Ekonomi)*.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 1987. *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)*. Jakarta: CV. Rajawali.

Tjiptono F dan Chandra G. 2007. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Trihendradi. 2009. *Step by Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. 1945.

Undang-Undang No. 23. 2006.

Undang-Undang No. 25. 2009.

Wicaksono, Widya, Kristian. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

www.rsbinasehat.com