

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM SEHAT DENGAN
LAYANAN WELAS ASIH (SELASIH)
(Studi Pada Ruang Inap RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro Kelas B)**

Arwinda Sholihatun Nisa'

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
arwindasnisa@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Program Sehat dengan Layanan Welas Asih (Selasih) merupakan program RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, yang mana program tersebut bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan yang dilandasi rasa kasih sayang, sehingga dapat mempercepat upaya kesembuhan pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit. Program Sehat dengan Layanan Welas Asih telah masuk sebagai 99 TOP inovasi pelayanan publik dari 2.476 inovator yang mengikuti kompetensi inovasi pelayanan publik tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat atau pasien agar tercipta pola pelayanan yang baik yang bisa meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat Sembilan aspek penilaian yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 93 orang dan menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif yang dibagi menjadi tiga tahapan yaitu pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator persyaratan memperoleh prosentase sebesar 80,21%, prosedur 74,95%, waktu pelayanan 75,70%, biaya/tarif 79,89%, produk spesifikasi jenis pelayanan 78,71%, kompetensi pelaksana 80,32%, perilaku pelaksana 79,66%, maklumat pelayanan 78,28%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 75,41%. Sehingga diperoleh rata-rata sebesar 78,26% yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan program Selasih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Kata Kunci : Survei, Kepuasan, Masyarakat

Abstract

“Sehat dengan Layanan Welas Asih” Program is Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro hospital program, which the program is aimed to meet the expectations of the patients with doing applied affection , in order to speed up the healing patients and improve community satisfaction on hospital services. “Sehat dengan layanan welas asih” program has entered as 99 TOP public services innovation of 2.476 innovators who follow the public service innovation competition 2016 organized by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia. In provided health services , Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro are required to offer a service that as well as possible to the community or the patients in order to keep the pattern good service that can increase of community satisfaction. In this case the government regulate aspects of satisfaction assessment through Satisfaction Survey Peoples contained in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 of 2014 which include nine aspects of assessment such as Requirement, Procedures, Service Time, Cost, Product Specification Types of Services, Executive Competence, Executive Behavior, Edicts Services and Complaints, Suggestions and Feedback. The research method is a quantitative descriptive is using 93 people of sample and incidental sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, and observation. Data analysis techniques in this research is using quantitative data analysis is divided into three stages, data processing, organizing data, and discovery results. The result showed that indicator requirement for

securing percentage of 80,21%, the procedures 74,95%, 75,70% of service time, 79,89% for cost, product specification types of services 78,71%, executive competence 80,32%, executive behavior 79,66%, edicts services 78,28%, handling complaints, suggestions and feedback of 75,41%. Thus obtained an average of 78.26%, which shows that the people satisfied with the service Selasih program in Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro Hospital.

Keywords: Public, Satisfaction, Survey

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan yang optimal dari aparaturnya pemerintah kepada masyarakat, merupakan bentuk tugas dan fungsi aparaturnya pemerintah sebagai pihak yang berwenang atas segala hal yang berkaitan dengan pelayanan publik (*public services*). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, 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.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009, salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah untuk melayani dan mensejahterakan masyarakat menyangkut aspek kehidupan yang luas salah satunya di bidang kesehatan, yang mana dalam bidang kesehatan masyarakat akan selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang optimal mendorong pemerintah untuk memberikan suatu inovasi pelayanan publik yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek kehidupan, baik itu pelayanan di bidang sosial, pendidikan, kesehatan, transportasi, dan berbagai macam jasa pelayanan lainnya yang bertujuan sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat bukan hanya menyangkut perbaikan atas kinerja aparaturnya pemerintah dan sistem pelayanan publik, tetapi juga adanya pelayanan yang cepat dan murah. Harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan murah pada kenyataannya belum terlaksana dengan baik, dilihat dari kinerja aparaturnya pemerintah terkait dengan sistem pelayanan publik yang sering mengalami permasalahan terutama pada pelayanan di bidang kesehatan khususnya di rumah sakit. Permasalahan tersebut meliputi fasilitas dan pelayanan rumah sakit yang kurang seperti keterbatasan tenaga dokter/medis, ruangan pasien yang kurang layak, toilet yang kotor, tidak memiliki standar instalasi pembuangan air, hal tersebut akan berdampak pada ketidaknyamanan pasien dan keluarga pasien serta

kurang maksimalnya aparaturnya pemerintah dalam melayani masyarakat (sumber : <http://daerah.sindonews.com/>, diakses online 2 September 2016).

Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah berupaya untuk memperbaiki sistem pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Dengan adanya berbagai inovasi pelayanan tersebut, diharapkan kualitas kinerja aparaturnya pemerintah juga semakin meningkat, semakin berbenah, dan mempunyai komitmen yang kuat demi tercapainya tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan publik salah satunya dilakukan oleh RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro yang merupakan salah satu rumah sakit negeri kelas B milik Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro sebagai Rumah Sakit rujukan dari rumah sakit kabupaten disekitarnya. Sejalan dengan diterbitkan SK Direktur nomor 045/0912/209.412/2015 pada tanggal 2 Januari 2015 tentang Pelaksanaan Rumah Sakit Welas Asih (Compassionate Hospital) untuk Meningkatkan Mutu Kualitas Pelayanan Publik maka RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro membuat suatu program yaitu Program Sehat dengan Layanan Welas Asih (SELASIH). Program tersebut merupakan terobosan terbaru dalam upaya meningkatkan pelayanan di bidang layanan kesehatan.

Program sehat dengan layanan welas asih dideklarasikan pada tanggal 3 Desember 2014 yang merupakan suatu gerakan/kegiatan untuk memberikan kenyamanan pelayanan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo dengan dilandasi rasa kasih sayang yang tulus dan ikhlas untuk meringankan penderitaan pasien. Tujuan pokok program Sehat dengan Layanan Welas Asih adalah untuk mempercepat upaya kesembuhan pasien. Strategi keberhasilan program ini dengan melibatkan seluruh komponen Rumah Sakit mulai dari Direktur sampai dengan staf, dan keterlibatan stakeholder terkait (pasien, keluarga pasien, pengunjung, mitra kerja, dll). Wujud dari program Selasih yaitu ada 6 (enam) gerakan/kegiatan antara lain: Layanan Customer Service, Gerakan Temu pasien, Gerakan buang sampah pada tempatnya, Pemberlakuan jam berkunjung dan pembatasan

penunggu pasien (1 pasien 1 penunggu), Layanan informasi, konsultasi pasien, dan keluarga, Diklat layanan welas asih.

Dari 6 (enam) gerakan Selasih di atas, merupakan gerakan pokok yang menjadi grand design dari perwujudan pelaksanaan program Selasih yang menjadi strategi keberhasilan dalam upaya perwujudan Rumah Sakit untuk memberikan kontribusi dalam perbaikan pelayanan publik. Dari gerakan Selasih tersebut program Selasih milik RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro berhasil meraih penghargaan tingkat nasional, yaitu masuk pada 99 TOP sistem informasi inovasi pelayanan publik (sinovik) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di JX (Jatim Expo) Internasional Surabaya tahun 2016.

Dalam pelaksanaan program Selasih belum semuanya berjalan optimal, salah satu kendala dalam pelaksanaan Selasih adalah terkait sikap dan komitmen pegawai. Komitmen dan sikap dari pegawai yang tidak stabil tersebut yang akhirnya bisa menimbulkan respon atau keluhan dari beberapa masyarakat yang juga berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap pelayanan. Masalah pelayanan publik tersebut ternyata tidak hanya tentang efektifitas dan efisiensi kinerja dari aparatur pemerintah, tetapi juga adanya masalah keadilan sosial yang membedakan pasien dari kalangan atas atau kalangan bawah.

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program Selasih dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Inovasi Sehat Dengan Layanan Welas Asih (SELASIH) (Studi Pada Ruang Inap RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro Kelas B)”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Lokasi penelitiannya adalah RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, karena program Sehat dengan Layanan Welas Asih merupakan

program RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dan masuk pada Top 99 Inovasi Pelayanan public yang diselenggarakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Ruang Inap RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro yang dirata-rata selama sebulan yaitu berjumlah 1591 populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling incidental*. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan: n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat ditoleransi yaitu 10%

Jadi dapat diketahui dari hasil perhitungan sampel menurut rumus *Slovin* dengan margin eror mencapai 10%, yaitu sebesar 93 sampel/responden.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 20 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 20 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1
Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	61% - 80%	Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	21% - 40%	Tidak Puas
5	0% - 20%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono 2012

2) tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

Keterangan:

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah Skor Ideal}} \times 100$$

3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti.. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala likert. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan masyarakat program Sehat dengan Layanan Welas Asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrument akan diberikan skor menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 2
Skoring Item Instrumen

No	Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Puas	SP	5
2	Puas	P	4
3	Cukup Puas	CP	3
4	Tidak Puas	TP	2
5	Sangat Tidak Puas	STP	1

Sumber: Sugiyono (2012: 108)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Cukup Puas (CP) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung akan disajikan dalam sub bab ini sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, maka akan disajikan hasil jumlah skor variabel kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Jumlah Skor Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Skor Total	Skor Ideal	Prosentase Kepuasan	Kategori
1	Persyaratan	746	930	80,21%	Puas
2	Prosedur	1394	1860	74,95%	Puas
3	Waktu Pelayanan	704	930	75,70%	Puas
4	Biaya/Tarif	743	930	79,89%	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1464	1860	78,71%	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	1494	1860	80,32%	Puas
7	Perilaku Pelaksana	2593	3255	79,66%	Puas
8	Maklumat Pelayanan	728	930	78,28%	Puas
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1052	1395	75,41%	Puas
Jumlah Keseluruhan		10918	13950	78,26%	Puas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil keseluruhan skor variabel kepuasan masyarakat. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor ideal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon program Selasih dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Skor Jawaban} &= \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{10918}{13950} \times 100\% \\ &= 78,26\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa prosentase skor jawaban variabel kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro adalah sebesar 78,26% dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini juga dapat dilihat dari perolehan prosentase skor jawaban pada tiap indikator yang mana kebanyakan menunjukkan kategori puas atau memuaskan, adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 80,21%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kemudahan dari segi pengurusan administrasi dan telah mendapat pelayanan yang baik oleh petugas. Hal tersebut juga dikarenakan adanya petugas *customer service* yang siap membantu memberikan informasi mengenai persyaratan dalam pengurusan berkas ketika pasien harus menjalani rawat inap di Rumah Sakit yang bisa dilengkapi secara mudah. Oleh karena itu, indikator persyaratan dalam memenuhi persyaratan untuk pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 74,95%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan dan telah mendapat pelayanan yang baik oleh petugas. Dalam hal ini, prosedur pelayanan program Selasih dilakukan bagi pasien yang mendapat perawatan di rawat inap yaitu petugas rutin mengunjungi pasien setiap 2 jam sekali, adanya pemberlakuan jam berkunjung supaya menjaga kenyamanan pasien untuk mempercepat kesembuhan dan memberikan waktu istirahat

kepada pasien, adanya layanan konsultasi dan informasi pasien yang disediakan untuk mengetahui kondisi pasien dan dimaksudkan memberikan kenyamanan dalam mencari informasi perkembangan pengobatan pasien hingga pasien dinyatakan bisa pulang. Oleh karena itu, indikator prosedur pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 75,70%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas. Oleh karena itu, indikator waktu pelayanan pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 79,89%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat merasa biaya/tarif yang dikeluarkan terjangkau dan wajar, mengingat dalam hal ini masyarakat bebas memilih kelas/tipe kamar inap sesuai dengan kemampuan masing-masing. Oleh karena itu, pada indikator biaya/tarif dalam pembayaran pelayanan di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 78,71%, dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan dan diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan pada program sehat dengan layanan welas asih dan telah mendapat pelayanan yang baik oleh petugas. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada program Sehat dengan Layanan Welas Asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 80,32%, dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan dan kemudian diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas. Kompetensi petugas yang baik juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan petugas, selain itu keahlian dan ketrampilan petugas yang baik disebabkan karena setiap petugas diwajibkan memahami seluruh pelayanan yang ada. Pihak Rumah Sakit juga rutin mengadakan monev dan diklat bagi pegawainya untuk mengembangkan ilmu dan juga pengalaman bagi petugas. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana program Sehat dengan Layanan Welas Asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 79,66%, dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan dan kemudian diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, peneliti mendapatkan telah mendapat pelayanan yang baik oleh petugas. Perilaku yang baik tersebut ditunjukkan melalui perilaku petugas yang sopan, ramah serta mempunyai data tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu,

indikator perilaku pelaksana pada pelayanan di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 78,28%, dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan dan kemudian diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendaapat kejelasan tentang maklumat pelayanan dan merasa bahwa maklumat pelayanan Rumah Sakit yaitu “Kesehatan Penderita Senantiasa Akan Saya Utamakan” sudah dilaksanakan dengan baik oleh petugas. Oleh karena itu, indikator maklumat pelayanan program Sehat dengan Layanan Welas Asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 75,41%, dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan dan kemudian diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan keterbukaan dan kemudahan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan yang ada di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Pengaduan dan saran dari pemohon biasanya disampaikan melalui *call center*, *website*, kotak pengaduan, sms maupun pengaduan langsung ke bagian hokum dan pengaduan pelayanan. RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro yang kemudian ditanggapi oleh RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Oleh karena itu, indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan program Sehat dengan Layanan Welas Asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Masyarakat Pada Program Sehat dengan Layanan Welas Asih (Selasih) di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai prosentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 78,26%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61% - 80% dengan kategori memuaskan.

Adapun indikator dalam variabel penelitian kali ini, peneliti menggunakan satu variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat Sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014. Persyaratan memperoleh prosentase sebesar 80,21%, prosedur 74,95%, waktu pelayanan 75,70%, biaya/tarif 79,89%, produk spesifikasi jenis pelayanan 78,71%, kompetensi pelaksana 80,32%, perilaku pelaksana 79,66%, maklumat pelayanan 78,28%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 75,41%. Dalam hasil yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa indikator terendah yaitu prosedur dengan prosentase sebesar 74,95%, sementara indikator dengan prosentase tertinggi yaitu pada indikator kompetensi pelaksana sebesar 80,32%. Selain hal tersebut ada beberapa kendala dalam pelaksanaan program sehat dengan layanan welas asih yaitu terkait perubahan *mindset* atau pola pikir petugas terhadap pelayanan yang dulunya berpusat pada penyedia layanan menjadi pemberi pelayanan yang menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan, komitmen SDM yang berbeda-beda dalam mendukung dan melaksanakan berbagai gerakan layanan welas asih, dan kurangnya keterlibatan dari masyarakat khususnya pasien, keluarga dan pengunjung pada pelaksanaan gerakan welas asih.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan program sehat dengan layanan welas asih (selasih) di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro sudah berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari program sehat dengan layanan welas asih. Akan tetapi, ada beberapa saran juga dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin bisa meningkatkan pelaksanaan program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R

Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro untuk kedepannya, yaitu:

1. Berdasarkan pengamatan peneliti, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program Sehat dengan Layanan Welas Asih yang dilaksanakan oleh RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Diharapkan pihak RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro lebih rutin melakukan sosialisasi supaya masyarakat khususnya warga Rumah Sakit bisa mengetahui dan ikut terlibat dalam pelaksanaannya.
2. Berdasarkan hasil yang menunjukkan kepuasan masyarakat tertinggi terletak pada indikator kompetensi pelaksana, diharapkan pihak RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dapat mempertahankan unsur kompetensi pelaksana yaitu tetap menjaga kompetensi petugas, selalu meningkatkan kompetensi petugas dengan rutin mengadakan layanan diklat ataupun workshop, serta terus mengembangkan kompetensi petugas sesuai dengan era globalisasi yang semakin modern. Supaya petugas dapat memahami seluruh pelayanan yang ada dan selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.
3. Diharapkan RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro semakin bisa meningkatkan pelayanan pada program Sehat dengan Layanan Welas Asih khususnya pada indikator prosedur dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, sehingga masyarakat yang merasa puas dapat menjadi sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pembimbing skripsi Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. Serta mengucapkan terimakasih kepada Dosen Penguji Dra. Meirinawati, M.AP dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju

- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT.Sinergi Visi Utama
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal, Skripsi, dan Tesis

- Ayu, Eka, & Muhammad Edwar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel CV. Panca Indra Abadi Wisata Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Volume 2, No 2. <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/8149>. 23 September 2016.
- Istanto, Ewa Dwi. 2016. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (KAKEKKU DATANG) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Skripsi tidak diterbitkan
- Laila, Eka Rahmatul. 2016. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat Di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan. Skripsi tidak diterbitkan
- Prabawati, Indah, & Meirinawati. 2015. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 12, No. 1, 45-54. <http://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/1500>. 23 September 2016.
- Sartini, Untung., Maria Magdalena Minarsih., & Heru Sri Wulan. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Management*, Volume 2, No.2, <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/504>. 25 September 2016.

- Yudianto, Bono., dan R. Hamdani Harahap. 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Medan. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 6, No. 2, <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/69>. 11 Oktober 2016.

Undang-Undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Surat Keputusan Direktur nomor 045/0912/209.412/2015 2015 tentang Pelaksanaan Rumah Sakit Welas Asih (Compassionate Hospital) untuk Meningkatkan Mutu Kualitas Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Website

- <http://www.rsudsosodoro.com/>, diakses pada tanggal 30 Agustus 2016.
- <https://www.lapor.go.id>, diakses pada tanggal 15 September 2016.
- <http://www.menpan.go.id/>, diakses pada tanggal 5 September 2016.
- <http://www.ti.or.id>, diakses pada tanggal 2 September 2016.
- <http://daerah.sindonews.com/>, diakses pada tanggal 2 September 2016.