

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PAMBALAH BATUNG AMUNTAI

**Irza Setiawan**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email: iam.justakid@yahoo.com

### *Abstract*

*This research is mandatory on the basis of the enactment of Law Number 25 Year 2009 on public services, which is then reaffirmed in Provincial Regulation Number 4 year 2013 on public service and Governor Regulation Number 064 year 2014 on the Implementation of Public Service, through its continuous line of apparatus to improve the quality of public services provided. Methods This study uses a quantitative approach, with which the technique of collecting data using questionnaires, observation and documentation, while the answer form in the questionnaire consists of four choices of answers that indicate the level of service satisfaction, ie from not good to good. Result of Research on Satisfaction of Public to Performance of Public Pambalah Batung Amuntai Hospital, The lowest element of service is disciplinary of service officer that is 2,87, while the highest is Clarity of Service Officer, Justice of Getting Service and Fairness of Service Cost is 2,98. The results of research on the performance measurement of Pambalah Batung Amuntai Hospital, if associated with Public Satisfaction Index (IKM) get a value of 72.5 which means entering the category of satisfaction value "Good" with the value of the letter "B".*

**Keywords:** *satisfaction of public to performance, service officers*

### PENDAHULUAN

Dalam kehidupan ini, kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan, saking pentingnya salah satu tolak ukur dari kesejahteraan masyarakat bisa kita lihat dari kesehatannya, dan tentunya kepuasan masyarakat akan terjamin jikalau kinerja pegawai Rumah Sakitnya juga baik, di Kabupaten Hulu Sungai Utara tersedia Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, sebuah instansi induk pusat pelayanan kesehatan masyarakat, terbitnya surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah merupakan sebuah alasan penting dilaksanakannya penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai.

Penelitian ini juga sangat wajib dilakukan atas dasar diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan

publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Perda Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 tentang pelayanan publik dan Peraturan Gubernur Nomor 064 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Di era otonomi daerah Pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai yang merupakan milik pemerintah setempat adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan perorangan rujukan sekunder di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka sebagai sarana kesehatan, Rumah Sakit Umum Pambalah Batung Amuntai berusaha memberikan Pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan Masyarakat.

Sesuai dengan Visi Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai yaitu “Rumah Sakit yang Unggul Dan Maju di kelasnya serta menjadi pilihan tempat berobat bagi masyarakat di Kalimantan Selatan Dan Tengah” Dan misi Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai yaitu :

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban penyelenggaraan rumah sakit
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada keselamatan pasien, bermutu, cepat dan ramah
- c. Menyediakan sarana /prasarana yang nyaman dan ramah lingkungan
- d. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- e. Memberdayakan masyarakat sebagai wujud tanggung jawab sosial rumah sakit

Sehubungan dengan itu, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai.

## TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “realibel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama

terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang

diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam segi peraturan secara Undang-Undang No. 25/2009 tentang pelayanan publik, terdapat beberapa azas yang bisa kita sesuaikan dengan keadilan pelayanan diantaranya, Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan /atau golongan. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun Penerima, Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Keterbukan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Robbins (2006:260): Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap

keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:245) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan salah satunya adalah biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

Hasil Penelitian Terdahulu dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2016 (Semester II) yang dilaksanakan oleh Bidang Informasi Promosi dan Layanan Pelanggan menunjukkan nilai unsur pelayanan terendah adalah kenyamanan lingkungan dengan nilai 2,82 sedangkan tertinggi yaitu kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 3,17, hasil survei IKM mendapat nilai 75,25 dengan nilai Baik.

## METODE PENELITIAN

Menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan dimana teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi, adapun bentuk jawaban pada angket terdiri dari empat pilihan jawaban yang

menandakan tingkat kepuasan pelayanan, yaitu dari tidak baik sampai dengan tidak baik.

Tabel 1. Kategori dan Nilai Persepsi

No.	Kategori	Nilai Persepsi
1.	Tidak Baik	1
2.	Kurang Baik	2
3.	Baik	3
4.	Sangat Baik	4

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval IKM,

Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.

Pengolahan data dan penilaian dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di hitung menggunakan rumus :

1. Bobot nilai rata-rata tertimbang  
Jumlah bobot/Jumlah Unsur =  $1/14 = 0,071$
2. IKM  
Jumlah nilai per unsur/ jumlah unsur terisi x 0,071
3. Interpretasi  
IKM x 25

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Jumlah responden dipilih secara acak sesuai dengan keadaan tersedianya pasien sesuai ruangan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih berjumlah 150 orang dari keseluruhan populasi penerima layanan, dengan dasar perhitungan  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = 150$  Responden. Hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan

RSUD Pambalah Batung Amuntai menunjukkan bahwa responden berusia >50 Tahun adalah persentase tertinggi sebesar 32,7% , sedangkan persentase terendah adalah responden berusia 15-25 tahun sebesar 18,6%, hal ini bisa dilihat pada Tabel 3. Sedangkan untuk gambaran responden berdasarkan jenis kelamin bisa dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	15 – 25 Tahun	28	18,6%
2	26 – 35 Tahun	30	20,0%
3	36 – 50 Tahun	43	28,7%
4	> 50 Tahun	49	32,7%
Jumlah		150	100%

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki – Laki	70	46,7%
2	Perempuan	80	53,3%
Jumlah		150	100%

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 70 orang dengan tingkat persentase sebanyak 46,7 % sedangkan responden perempuan berjumlah 80 orang dengan tingkat persentase sebanyak 53,3%. Pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan Sekolah Dasar yaitu

41,3 persen, kemudian di ikuti oleh responden berpendidikan SLTP yaitu sebanyak 29,4%, responden berpendidikan SLTA sebanyak 16,7%, pendidikan D1, D3, D4 sebanyak 2%, S1 sebanyak 9,3% dan S2 sebanyak 1,3%. Sedangkan profil responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	62	41,3%
2	SLTP	44	29,4%
3	SLTA	25	16,7%
4	D1, D3, D4	3	2,0%
5	S1	14	9,3%
6	S2	2	1,3%
Jumlah		150	100%

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	12	8%
2	Pegawai Swasta	2	1,3%
3	Wiraswasta	77	51,3%
4	Pelajar/Mahasiswa	4	2,7%
5	Lainnya	55	36,7%
Jumlah		150	100%

Analisa data menggunakan jenis analisis kuantitatif, karena suatu penelitian dapat didekati dari dua sudut pendekatan, yaitu analisis kuantitatif secara deskriptif, dan analisis kuantitatif secara inferensial. Masing-masing pendekatan ini melibatkan pemakaian dua jenis statistik yang berbeda. Yang pertama menggunakan statistik deskriptif dan yang kedua menggunakan stastistik inferensial. Kedua jenis statistik ini memiliki karakteristik yang berbeda,

baik dalam hal teknik analisis maupun tujuan yang akan dihasilkan dari analisisnya itu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap indikator kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
U1	Prosedur Pelayanan	440	2,93	0,20
U2	Persyaratan Pelayanan	446	2,97	0,21
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	447	2,98	0,21
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	431	2,87	0,20
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	443	2,95	0,21
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	444	2,96	0,21
U7	Kecepatan Pelayanan	443	2,88	0,20
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	447	2,98	0,21
U9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	437	2,91	0,20
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	448	2,98	0,21
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	441	2,94	0,21
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	444	2,96	0,21
U13	Kenyamanan Lingkungan	443	2,95	0,21
U14	Keamanan Pelayanan	445	2,96	0,21
Nilai Indeks			2,9	
Nilai Indeks Setelah Dikonversi			72,5	
Mutu Pelayanan			B	
Kinerja Pelayanan			BAIK	

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,93, mendapat kategori baik, berdasarkan hasil penelitian yang berhubungan dengan prosedur, responden menjawab bahwa kinerja pelayanan yang berhubungan dengan prosedur sudah baik, hal ini di karenakan bahwa informasi seperti pengumuman sudah tersedia pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, selama penelitian secara observasi juga memang sudah terpampang jelas beberapa papan informasi yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu Indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah Kualitas kerja, ketika sebuah pekerjaan mempunyai prosedur yang jelas, Secara harapan, tentunya kepuasan pasien sudah mencapai tahapan yang baik, fokus untuk mendapatkan kinerja melampaui harapan, pelanggan puas senang dan

bahagia adalah selain mempertahankan penyediaan informasi lewat pasien, juga ada penjelasan secara detail kepada pasien yang belum memahami prosedur.

### 2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,97, termasuk dalam kategori baik, untuk persyaratan mayoritas responden menjawab sudah baik, meskipun ada beberapa yang mengatakan kurang mengerti karena kurang komunikasi, menurut Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006: 260) dimana

salah satu indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi, Secara hasil survei mayoritas pasien sudah menganggap pelayanan rumah sakit daerah pambalah batung amuntai sudah baik, namun agar bisa meningkat menjadi sangat baik, tentunya penjelasan persyaratan ini harus di jelaskan lebih detail seperti memperbanyak papan informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan.

### 3. Kejelasan Tugas Pelayanan

Untuk kejelasan tugas pelayanan mendapatkan nilai per unsur sebanyak 2,98, termasuk ke dalam kategori baik, mayoritas responden menjawab bahwa kinerja petugas pelayanan baik, dari segi pelayanan, konsultasi, tanggung jawab sudah bisa dikatakan memuaskan pasien. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator mengukur kinerja adalah kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya

### 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Untuk kedisiplinan petugas mendapat nilai NRR per unsur 2,87, sudah termasuk dalam kategori baik, mayoritas responden mengatakan pelayanan kepada pasien terjadwal dengan baik, perawat serta dokter memeriksa pasien secara rutin dan bagus dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana untuk mengukur kinerja salah satu indikatornya adalah ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kedisiplinan petugas Rumah Sakit Pambalah Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai sudah termasuk dalam kategori baik, jika kita kaitkan dengan teori, tentunya untuk meningkatkan nilai menjadi sangat baik adanya peningkatan kedisiplinan yang lebih lagi agar tingkat

pelayanan semakin sesuai dengan harapan pasien

### 5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kategori penilaian tanggung jawab petugas mendapatkan nilai NRR per unsur 2,95, termasuk ke dalam kategori baik, responden berpendapat bahwa tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, dalam hal jadwal pemeriksaan, perhatian kepada pasien sudah memuaskan pasien. Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator untuk mengukur kinerja adalah kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. Tanggung Jawab kepada pasien memang sudah baik, mengacu kepada teori agar kinerja bisa menjadi sangat baik adalah Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai harus mempunyai sebuah target capaian yang bisa melampaui harapan konsumen, serta mengantisipasi harapan-harapan pasien agar semakin baik lagi.

### 6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,96, termasuk ke dalam kategori baik, responden berpendapat bahwa kemampuan petugas dalam melayani pasien sudah baik, hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator pengukuran kinerja adalah kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Jadi untuk meningkatkan pelayanan baik menjadi sangat baik jikalau kita hubungkan dengan teori, kemampuan teknis yang dimaksud adalah seorang pegawai di dalam rumah sakit umum daerah pambalah batung amuntai harus mampu dalam penguasaan terhadap metode kerja yang ada. Artinya bahwa seorang petugas rumah sakit yang mempunyai kemampuan teknis yang meliputi prosedur kerja, metode kerja dan alat-alat yang ada seperti yang telah dinilai dapat

meningkatkan hasil kerja sehingga lebih maksimal. Kecakapan bersifat manusiawi disini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas rumah sakit dalam bekerja dengan team work atau kelompok kerja, yakni dalam bekerja sama dengan sesama anggota organisasi. Hal ini penting sekali karena jika menutup diri maka tidak akan mencapai hasil kerja yang maksimal. Jadi kemampuan dalam berkomunikasi mengeluarkan ide, pendapat bahkan di dalam penerimaan pendapat maupun saran dari orang lain dapat menjadi faktor keberhasilan melaksanakan tugas yang baik.

### 7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,88, kategori mengenai kecepatan pelayanan termasuk dalam kategori baik, meskipun ada beberapa responden yang berpendapat saat pertama kali datang ke rumah sakit terkadang kebingungan dalam hal administrasi, namun tetap saja mayoritas responden berpendapat bahwa kecepatan pelayanan sudah termasuk dalam kategori baik.

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator pengukuran kinerja adalah ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Pelayanan cepat menentukan kepuasan pasien. Berapa lama pasien harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan kartu, demikian hal ketika menunggu untuk diperiksa dokter, di apotik, di laboratorium, dan lain sebagainya.

### 8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,98, kategori keadilan mendapatkan pelayanan termasuk dalam kategori baik, meskipun ada beberapa responden yang berpendapat bahwa ada perbedaan antara pelayanan umum dengan pelayanan BPJS, namun mayoritas responden berpendapat bahwa tentang keadilan sudah dalam kategori baik. Jikalau kita hubungkan dengan Undang Undang No. 25/2009 tentang pelayanan publik, terdapat beberapa azas yang bisa kita sesuaikan dengan keadilan pelayanan diantaranya, Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun Penerima, Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Agar Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai bisa

meningkatkan penilaian dari baik menjadi sangat baik, maka bisa membedakan antara hak dan kewajiban antara pribadi dan golongan.

### 9. Kesopanan Dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan nilai NRR per unsur 2,91, termasuk dalam kategori baik, Kesopansantunan pada umumnya berkaitan dengan hubungan antara dua partisipan yang dapat disebut sebagai 'diri sendiri' dan 'orang lain'. Dalam hal kesopanan dan keramahan secara indeks pelayanan memang pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai masih dalam kategori baik hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator mengukur kinerja adalah kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

### 10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori kewajaran biaya pelayanan mendapatkan nilai NRR per unsur 2,98, masuk dalam kategori baik, responden berpendapat harga obat-obatan dan pelayanan sebanding dengan biaya pelayanan yang mereka terima, Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:245) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan salah satunya adalah biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Dalam kewajaran harga pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai sudah termasuk ke dalam kategori baik, untuk meningkatkan menjadi kategori sangat baik maka biaya menjadi batas bawah, artinya bagaimana upaya Rumah Sakit Umum Daerah pambalah batung amuntai dalam menekan harga agar tetap terjangkau oleh masyarakat, meskipun terkadang harga juga berhubungan dengan sebuah kualitas, kemudian Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai juga bisa bersaing dalam kewajaran biaya dengan rumah sakit yang lain.

### 11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,94, sudah termasuk kategori baik menurut mayoritas responden, harga

mempunyai peranan penting dalam keberhasilan pemasaran produk dan kelangsungan hidup RSUD Pambalah Batung Amuntai. Harga adalah satu faktor penentu jumlah permintaan produk dipasar. Dalam kehidupan sehari-hari permintaan produk dapat bersifat elastic atau tidak elastic terhadap perubahan harga. Permintaan dapat dikatakan elastic terhadap harga apabila permintaan berubah setiap kali harga turun atau bahkan naik. Sedangkan harga dikatakan tidak elastic apabila permintaan tidak berubah karena adanya perubahan harga itu sendiri. Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator mengukur kinerja adalah kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Untuk meningkatkan kategori baik menjadi sangat baik pada Rumah Sakit Daerah Pambalah Batung Amuntai, maka persediaan obat-obatan harus selalu siap, karena kelangkaan obat bisa mempengaruhi harga.

### 12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,96, sudah termasuk kategori baik menurut mayoritas responden, Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Kepastian jadwal pelayanan bisa kita hubungkan dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator kinerja adalah ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Untuk meningkatkan penilaian dari baik menjadi sangat baik, maka pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai melakukan penjadwalan yang sesuai serta melakukan komunikasi yang baik kepada pasien, terus menerus memberikan penjelasan kepada pasien tentang kepastian jadwal pelayanan, kemudian perlunya jaminan kepastian jadwal ini untuk meningkatkan kepercayaan pasien, dan bukan hanya ketepatan jadwal pelayanan, tapi memberikan pelayanan juga harus optimal, karena tentunya kepastian jadwal akan semakin

baik jika dibarengi dengan pelayanan yang optimal.

### 13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan mendapat nilai NRR per unsur sebanyak 2,95, mayoritas responden menilai baik dalam hal lingkungan, beberapa responden memberikan masukan tentang keamanan parkir dan juga kebersihan, namun pada dasarnya responden sudah menilai baik dalam kenyamanan lingkungan, bisa kita hubungkan dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator pengukuran kinerja adalah efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

### 14. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan mendapat nilai NRR per unsur 2,96, mayoritas responden berpendapat bahwa keamanan pelayanan pada Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai sudah baik, tinggal ditingkatkan terutama hal yang berhubungan kenyamanan dalam parkir kendaraan. bisa kita hubungkan dengan teori Robbins (2006:260) dimana salah satu indikator mengukur kinerja adalah kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan

tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Security (keamanan) adalah adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal, karena itu yang harus dilakukan Rumah Sakit umum Daerah Pambalah Batung Amuntai untuk meningkatkan kategori baik menjadi sangat baik adalah meningkatkan keamanan dalam Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. Tentunya disini Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung agar lebih meningkatkan keamanan rumah sakit agar kategori baik menjadi sangat baik.

### REFERENSI

- A.A.Gde Mininjaya. 2004. Manajemen Kesehatan Edisi 2.
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban). Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) ; 37-51.
- Menpen, 2004; Indeks Kepuasan Masyarakat. Bidang Informasi Promosi dan Layanan Pelanggan RSUD, 2016. Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2016 (Semester II).