



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS UPT RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI
SUMATERA UTARA)**

Rahima Purba

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Panca Budi
rahima@dosen.pancabudi.ac.id

ABSTRAK

This research is entitled Analysis of Community Satisfaction in Improving the Quality of Public Service Delivery (Case Study of UPT Special Eye Hospital). This research on accountability was conducted using qualitative research methods. The data collection techniques in this study were in the form of observation, interviews, and documentation. The data used were primary and secondary data. This study uses data analysis techniques for the community satisfaction index in accordance with KEPMENPAN Number 25 of 2004 concerning General Guidelines for the Preparation of the Community Satisfaction Index of Government Service Unit Service Units. The results of research that have been carried out at UPT Special Eye Hospital Medan in 2020 as a whole included in the good category. Based on the 14 service elements examined, politeness and friendliness of the officers were the elements with the highest index value with a community satisfaction index value of 76.00 and were at a good level. The lowest ex is the element of the ability of officers and certainty of service costs

with a community satisfaction index value of 70.00 and is at a less good level.

INFORMASI ARTIKEL

Dikirim : 14 Juni 2022
Revisi Pertama : 18 Agustus 2022
Diterima : 14 Maret 2023
Tersedia online : 14 Maret 2023

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Era reformasi dan informasi global pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk memberikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan harapan publik yang menuntut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu ditetapkan standar dari penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Sistem pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit mencerminkan mutu pelayanan berjalan di dalamnya. Oleh sebab itu mutu pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan standard profesi melalui pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada dengan efektif, demi tercapainya kebutuhan pasien dan derajat kesehatan yang optimal (Bustami, 2011). Mutu pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada rumah sakit dengan tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan sehingga hasil akhir yang diperoleh dapat memuaskan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Pelayanan kesehatan dinilai memiliki mutu yang baik tidak hanya berdasarkan indikator mutu pada pelayanan medis saja melainkan juga pada pelayanan rekam medis (Kemenkes RI, 2008).

Tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang layak sesuai dengan Amandemen UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) merupakan tanggung jawab negara. Pemerintah menertibkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang penyediaan fasilitas pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas adalah merupakan hasil dari proses pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan administrasi keuangan yang baik serta sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Kesadaran akan hak masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini, selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima apa adanya terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena aparatur pelayanan publik yang kurang berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Di era keterbukaan seperti ini menuntut aparatur pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih peduli terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik dan khususnya bagi pelayanan di bidang kesehatan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan kesehatan

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Sinambela, 2011), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Sinambela (2011), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2013) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Unsur-unsur Penelitian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko- risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan jalan Kapten Sumarsono No1, Kota Medan, Sumatera Utara 20124. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan November hingga April 2021. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Juni 2021.

Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan publik di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan publik UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,015 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

Persyaratan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,93 dengan nilai konversi IKM sebesar 73.25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

Kejelasan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2.85 dengan nilai konversi IKM sebesar 72.50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3.01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan selama memberikan pelayanan kepada

masyarakat.

Kemampuan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2.76 dengan nilai konversi IKM sebesar 70.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

Kecepatan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kecepatan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kecepatan pelayanan sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72.75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu untuk ditingkatkan.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Keadilan mendapat pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membeda-bedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3.02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

Kesopanan dan Keramahan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di UPT Rumah

Sakit Khusus Mata Medan.

Kewajaran Biaya Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3.01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Kepastian Biaya Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 2.80 dengan nilai konversi IKM sebesar 70.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

Kepastian Jadwal Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3.00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

Kenyamanan Lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kenyamanan lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2,94 dengan nilai konversi IKM sebesar 73.50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

Keamanan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 74.75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 76.00 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 70,00 dan berada pada tingkat kurang baik.
3. Prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat baik.
4. Persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 73.25 dan berada pada tingkat Baik.
5. Kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 72.50 dan berada pada tingkat Baik.
6. Kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75.00 dan berada pada tingkat Baik.
7. Tanggungjawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75.50 dan berada pada tingkat Baik.
8. Kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 70.00 dan berada pada tingkat Baik.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75.50 dan berada pada tingkat Baik.
10. Kesopanan dan keramahan petugas UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 76.00 dan berada pada tingkat Baik.
11. Kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat Baik.
12. Kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat Baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas dengan lebih baik lagi.
3. Kemampuan petugas dan kepastian biaya pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan harus berupaya untuk memperbaiki kemampuan petugas yang dimiliki serta memperbaiki kepastian biaya pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.
4. UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. H. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Harbani Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta. Bandung
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.