

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA**

**Rahma Gusmawati Tammu**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Kristen Indonesia Toraja  
Email: [rahma.tammu@gmail.com](mailto:rahma.tammu@gmail.com)**

**Abstrak**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan organisasi publik dalam menyampaikan pelayanan. Fokus penelitian ini yaitu pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSUD Lakipadada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Lakipadada kepada masyarakat dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Teknik analisis dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kualitas dari pelayanan RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 maka nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 72,325 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat

Pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar individu maupun kelompok merupakan pelayanan yang dituntut dari aparatur pemerintah yang profesional dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Permenpan RB, 2014). Rumah

Sakit Umum Daerah merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya di bidang kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan kesehatan dasar, diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan pasar atau masyarakat, perlu untuk meningkatkan pelayanan agar mampu bersaing, mampu berkembang, dan mampu bertumbuh. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat agar tercipta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien disebabkan dengan adanya kesenjangan dari pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yang tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh konsumen, dengan adanya kesenjangan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah tersebut sehingga menimbulkan adanya penilaian yang negatif dari konsumen terhadap pelayanan dan harapan konsumen untuk memakai jasa tersebut akan berkurang.

Demikian pula Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada yang bertanggungjawab

menyelenggarakan pembangunan kesehatan tidak hanya di Kabupaten Tana Toraja tetapi juga di Toraja Utara. Berdasarkan observasi awal pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan ketidaksesuaian jam pelayanan, dan berbagai keluhan pasien mengenai fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada perlu melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk melihat seberapa besar penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Secara umum, pengukuran IKM yang dilakukan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang "Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik".

Dari Latar belakang diatas Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2004), merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah dianalisis.

### **Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu, data yang diperoleh melalui hasil penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui metode observasi dan hasil kuesioner dari responden pasien RSUD Lakipadada. Data

sekunder yaitu, data-data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, tulisan-tulisan, yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi.

### **Populasi dan Sampel**

Pupulasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD Lakipadada. Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang untuk berobat ke RSUD Lakipadada saat ditemui oleh peneliti. Kuesioner penelitian dibagi kepada 278 orang responden dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017.

### **Teknik Analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan indek kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Nilai Rata2 Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh Nilai indeks kepuasan mayarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Tot nilai persepsi per unsur}}{\text{Tot unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan nilai interpreensi terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonfersikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,75               | 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            |

## HASIL PENELITIAN

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat pengguna sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan. Sasaran dalam kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yakni mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih meningkatkan kualitasnya, dan mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih inovatif dan kreatif dalam memberikan maupun menyelenggarakan pelayanan publik.

Penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja didasarkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang berjumlah sembilan indikator yakni; Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan , Waktu Pelayanan , Biaya/ Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana.

### Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari

hasil rekapitulasi pernyataan mengenai persyaratan pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator persyaratan pelayanan dapat dikatakan kurang puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 2,85 yang berarti persyaratan pelayanan pada RSUD Lakipadada Kurang Baik.

### Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai prosedur pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator prosedur pelayanan dapat dikatakan kurang puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 3,0 yang berarti prosedur pelayanan pada RSUD Lakipadada pada kategori kurang baik.

### Waktu Pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai waktu pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator waktu pelayanan dapat dikatakan kurang puas. Disebabkan karena tidak tepat waktunya petugas dalam melaksanakan pelayanan di RSUD Lakipadada. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 2,5 yang berarti waktu pelayanan pada RSUD Lakipadada Tidak Baik.

### **Biaya/ Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai biaya/ tariff pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator biaya/tariff pelayanan dapat dikatakan puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 3,33 yang berarti biaya/tarif pelayanan pada RSUD Lakipadada Baik.

### **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dikatakan sangat puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 3,57 yang berarti persyaratan pelayanan pada RSUD Lakipadada Sangat Baik.

### **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai kompetensi pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator kompetensi pelayanan dapat dikatakan puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 3, 15 yang berarti kompetensi pelayanan pada RSUD Lakipadada Baik.

### **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai perilaku pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika

dilihat dari indikator perilaku pelayanan dapat dikatakan sangat puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 2,7 yang berarti perilaku pelayanan pada RSUD Lakipadada Kurang Baik.

### **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dapat dikatakan kurangpuas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 2,63 yang berarti penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada RSUD Lakipadada Kurang Baik.

### **Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja diperoleh rata-rata skor yang masuk kategori kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi pernyataan mengenai sarana dan sarana pelayanan yang diketahui bahwa kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator sarana dan prasarana pelayanan dapat dikatakan kurang puas. Hal ini dilihat nilai mutu pelayanan sebesar 2,6 yang berarti sarana dan prasarana pelayanan pada RSUD Lakipadada Kurang Baik.

### **PEMBAHASAN**

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat pengguna sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan. Sasaran dalam kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yakni mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih

meningkatkan kualitasnya, dan mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih inovatif dan kreatif dalam memberikan maupun menyelenggarakan pelayanan publik.

Indeks kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16

Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang berjumlah sembilan indikator yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada RSUD Lakipadada  
Kabupaten Tana Toraja**

| No | Unsur Pelayanan                              | Nilai Tertimbang | Kategori |
|----|--|------------------|----------|
| 1  | Persyaratan pelayanan                        | 2,85             | C        |
| 2  | Prosedur pelayanan                           | 3,00             | C        |
| 3  | Waktu pelayanan                              | 2,50             | C        |
| 4  | Biaya atau tariff                            | 3,30             | B        |
| 5  | Pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan | 3,57             | B        |
| 6  | Kompetensi pelaksana                         | 3,15             | B        |
| 7  | Perilaku pelaksana                           | 2,70             | C        |
| 8  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan      | 2,63             | C        |
| 9  | Sarana dan prasarana                         | 2,60             | C        |

Diketahui bahwa nilai tertimbang paling tinggi dari sembilan unsur tersebut adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (0,357) sedangkan nilai terendah adalah waktu pelayanan (2,5), aspek penialaian yang terendah kedua adalah maklumat pelayanan sarana dan prasaran (2,6). Aspek penialaian yang terendah kedua adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,7). Hal tersebut dapat diartikan bahwa yang harus menjadi perhatian lebih RSUD Lakipadada dalam peningkatan pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran dan masukan, dikarenakan mempunyai penilaian yang paling rendah.

Keluhan adalah salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan layanan yang diberikan pada pasien dan jika tidak ditangani dengan serius akan menyebabkan konsumen tidak akan kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada tabel 2 merupakan gambaran seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian

ini. Dari sembilan indikator penelitian tersebut terdapat 3 indikator yang termasuk dalam kategori (B), yaitu biaya atau tariff pelayanan, pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan. Selanjutnya enam indikator yang termasuk dalam kategori (C) yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & (2,85 \times 0,11) + (3,00 \times 0,11) + (2,50 \times 0,11) + \\ & (3,30 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) \\ & + (2,70 \times 0,11) + (2,63 \times 0,11) + (2,60 \times 0,11) \\ & = 2,893 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & IKM \text{ unit pelayanan } X 25 \\ & 2,893 \times 25 \\ & 72,325 \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat itu sendiri dapat diperoleh dari jumlah total nilai tertimbang dikalikan dengan 25. Nilai 25 tersebut merupakan nilai dasar yang telah terstandar. Berdasarkan perhitungan nilai indeks, didapat hasil nilai indeks sebesar 2,893. Nilai indeks kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25. Nilai IKM didapat dengan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar sehingga didapat hasil sebesar 72,325. Dari perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah di konversi, maka diperoleh hasil bahwa nilai IKM dari pelayanan RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja adalah 72,325. Dengan nilai tersebut, mutu pelayanannya termasuk dalam kategori C sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada RSUD Lakipadada adalah Kurang Baik.

Aspek penilaian IKM RSUD Lakipadada yang kurang baik akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap enam indikator yang termasuk dalam kategori (C) yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Keenam aspek tersebut harus bisa menjadi rujukan ketika pemerintah daerah khususnya RSUD Lakipadada dalam membuat kebijakan tentang pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Lakipadada harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen agar tercipta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien disebabkan dengan adanya kesenjangan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh konsumen, dengan adanya kesenjangan yang diberikan oleh puskesmas tersebut sehingga menimbulkan adanya penilaian yang negatif dari konsumen terhadap pelayanan dan harapan konsumen untuk memakai jasa tersebut akan berkurang (Supriyanto, 2010).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan dan dari aspek ekonomi maka kepuasan pasien akan dapat meningkatkan *profit* rumah pelayanan kesehatan. Hal ini berhubungan dengan akibat kepuasan pasien terhadap berbagai produk pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pasien ketika dia membutuhkan suatu pelayanan medik lebih lanjut. Kepuasan bahkan berpengaruh pula terhadap kemungkinan orang tersebut mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan.

Wijono (2000) menambahkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan

pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, dan *outcome* terapi dan perawatan yang diterima.

## **KESIMPULAN**

Kualitas dari pelayanan RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 maka nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 72,325 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik.

Dari sembilan indikator penelitian tersebut terdapat 3 indikator yang termasuk dalam kategori (B), yaitu Biaya atau tariff pelayanan, pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan. Selanjutnya enam indikator yang termasuk dalam kategori (C) yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Adapun saran yang dapat diajukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sebaiknya RSUD Lakipadada mengoptimalkan petugas administrasi agar persyaratan serta prosedur pelayanan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat sehingga tidak menghamabt keterlambatan pelayanan.
2. Untuk waktu pelayanan, hendaknya pihak RSUD memberlakukan kontrol terhadap pegawai dalam hal ketepatan waktu. dimulainya pelayanan sehingga pelayanan bisa dilaksanakan tepat waktu.
3. Untuk penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Hendaknya RSUD aktif melakukan pengecekan berkala atas kelayakan sarana dan prasarana sehingga dapat

menunjang pelayanan, di samping itu RSUD sebaiknya membuat kotak saran/ membagikan evaluasi pelayanan kepada setiap pasien sehingga pasien bisa memberikan penilaian pelayanan dan masukan bagi pihak RSUD Lakipadada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

H.As Mounir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

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

Mahsun Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada.

Supriyanto, S. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edited by O. HS. Yogyakarta: Andi.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1st & 2nd edn. Surabaya: Airlangga University

Türkyılmaz, A. and Özkan, C. 2007 'Development of a customer satisfaction index model', *Industrial Management & Data Systems*, 107(5), pp. 672–687. doi: 10.1108/02635570710750426.