

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. H. M. CHATIB QUZWAIN
SAROLANGUN TAHUN 2015**

**FITRIATY *)
MIKA MAYASARI**)**

***) Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
) Alumni Prodi Manajemen Pemerintahan FISIP UNJA

ABSTRAK

Prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; terdapat 14 unsur yang disebut relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat teori New Public Service (NPS),yang menekankan pentingnya memahami publik sebagai konsumen yang aktif (konsepsi citizen),teori ini meyakini pentingnya pemberdayaan potensi warga untuk ikut menentukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sampel yang di gunakan adalah 150 orang dari masyarakat pengguna jasa yang di ambil secara acak dengan memperhatikan 14 unsur penilaian IKM. Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain setelah di konversi adalah 67,54 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja baik. unsur pelayanan U7 (Kecepatan pelayanan) mendapatkan nilai terendah di antara unsur-unsur pelayanan lainnya yaitu 2,36 hal ini dapat diartikan bahwa kecepatan akan pelayanan masih sangat kurang, Sedangkan untuk nilai tertinggi di antara unsur-unsur pelayanan yaitu U14(Keamanan pelayanan) dengan nilai 2,98 sehingga dapat diartikan bahwa pengguna jasa Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR.H.M.Chatib Quzwain merasa keaman pelayanan baik.

Kata Kunci : Ikm,Kepuasan Masyarakat,Pelayanan Publik

Latar Belakang

Kepuasan pelanggan terjadi jika program telah diimplementasikan. Walaupun sederhana,kenyatannya salah satu penghambat terbesar adalah implementasinya¹.Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok,produsen atau penyedia jasa,kepuasan lebih banyak di definisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk ataupun jasa,kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk ataupun pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang,kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa oleh karena itu setiap transaksi atau pengalaman baru memberikan pengaruh terhadap

pelanggan¹. Dengan adanya perspektif pengalaman konsumen pengguna atau pengonsumsi suatu produk maka Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain menjadi salah satu tempat yang akan di jadikan tempat untuk pengukuran kepuasan masyarakat akan pelayanan dan jasa yang di berikan. Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain yang berada pada Kabupaten Sarolangun yang mulai dibangun pada Tahun 2003 di atas lahan 5,8 Ha. Visi dari Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain, adalah menjadi Rumah Sakit rujukan pilihan Jambi Wilayah Barat pada Tahun 2016², selain itu Masyarakat puas adalah kebanggaan kami menjadi motto dari Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain kedudukan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati dan sekretaris Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain mempunyai tugas pokok³ :

1. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan menngutamakan upaya penyembuhan dan upaya pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit serta melaksanakan upaya rujukan. Melaksanakan pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang bermutu sesuai standart pelayanan Rumah Sakit.
2. Melaksanakan upaya pengembangan Rumah Sakit agar dapat melaksanakan pelayanan kesehatan yang optimal.

Tabel 1. Kunjungan Pasien Rsud Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain 2008-2014

Kategori pelayanan	Tahun Kunjungan						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Rawat inap	-	3.396	3.305	4.037	4.532	-	10.494
Rawat jalan	6.213	8.122	7.505	8.007	9.937	-	10.156
IGD	-	-	-	-	-	-	1910

Sumber: Data Sekunder Rsud Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain, 2014

Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain menjadi sarana pengobatan utama untuk masyarakat Sarolangun dan tidak ada lagi masyarakat di daerah yang berobat di daerah lain. Masyarakat demikian berpeluang besar mengalami perubahan yang begitu cepat akan kualitas dan kuantitas kebutuhannya, termasuk di dalamnya kebutuhan akan pelayanan publik, yang diantaranya adalah pelayanan

¹ Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*, PT Elex media Komputindo, Jakarta, 2002, hlm 157

² *Profil RSUD Prof. DR .H .M Chatib Quzwain, Sarolangun, 2014*, hlm 14

³, *ibid*, hlm 10

kesehatan.⁴Masih kurangnya tenaga dokter spesialis dapat menghambat peningkatan pelayanan Rumah Sakit, seperti tertera pada peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit yang telah mengatur jumlah minimal tenaga dokter untuk sebuah rumah sakit, ⁵adanya anggapan bahwa pelayanan di rumah sakit tersebut sangat kurang memuaskan sehingga menyebabkan banyak masyarakat yg memilih berobat ke rumah sakit lain. Data kunjungan pada RSUD Chatib Quzwain menunjukkan bahwa ada nya peningkatan jumlah kunjungan masyarakat setiap tahun, Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional adalah perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu pentingnya penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masing-masing instalasi penunjang medik.

Responsive dari Rumah Sakit Umum Daerah Chatib Quzwain melalui pembenahan-pembenahan yang di lakukan merupakan langkah terhadap tuntutan pelayanan publik ataupun pelanggan dapat meningkat sehingga kualitas dan kuantitas pelayanan yang di harapkan dapat terpenuhi.

Perumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain jika di hitung melalui Indeks Kepuasan Masyarakat ?

Tujuan Penelitian

Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di RSUD Chatib Quzwain Sarolangun dengan standar Kepmenpan 2 5/2004 .yang mendorong kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian di laksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain yang beralamat di Jalan Lintas Sumatera Kilometer 17 Simpang Bukit Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun Jambi.

⁴Profil Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR .H .M Chatib Quzwain ,Op.Cit., hlm23

⁵RSUD Pasang tarif termurah Operasi Persalinan, artikel di akses dari

<http://sarolangunkab.go.id/v3/index.php/63-beritadaerah/858-rsud-persalinan>, Pada tanggal 17 April 2015 pukul 15 :40 wib

Tipe Penelitian

Kriteria utama masalah penelitian untuk bisa disebut masalah empiris adalah pertanyaan penelitian atau pernyataan masalah di munculkan dalam konteks gejala secara valid dan reliabel⁹. Berikut tipe penelitian sosial yang di gunakan dalam penelitian indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.M.Chatib Quzwain adalah penelitian empiris.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh unit-unit yang darinya sampel di pilih¹⁰. Populasi bukan hanya manusia ,tetapi benda alam yang lainnya. Populasi juga meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu.Sampel adalah satu subset atau tiap bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representative atau tidak¹¹.Kemudian dari masing-masing sampel tersebut diadakan pengamatan yang mendalam terhadap proses pelaksanaan penyelenggaraan.Sampel yang di gunakan adalah 150 orang dari masyarakat pengguna jasa yang di ambil secara acak dengan memperhatikan 14 unsur penilaian IKM. .Dengan metode ini sampel dipilih langsung dari populasi dan besar peluang setiap anggota populasi untuk menjadi sampel sama besar.¹² Oleh karena jumlah responden yang dipilih sebagai sampel kajian ini memenuhi syarat sebagaimana yang direkomendasikan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 (jumlah responden = jumlah unsur yang dinilai ditambah satu dikalikan 10) = $(14+1 \times 10) = 150$.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting yang memerlukan kecermatan, ketelitian, dan kerja keras .Terdapat dua jenis data yang dikunpulkam dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat,yaitu data kuantitatif dan data kualitatif .Jika data hasil serangkaian observasi atau pengukuran dinyatakan atau dapat dinyatakan dalam angka,kumpulan data tersebut di namakan data kuantitatif.¹³seperti data interval IKM,jumlah kunjungan dari tahun 2008 - 2014,pencapaian kinerja.Data yang bukan kuantitatif atau bukan berbentuk bilangan disebut data kualitatif. Puas,rusak,gagal ,berhasil ,berprestasi ,misalnya merupakan bentuk data kualitatif.¹⁴

⁹ Sudarwan Danin,*riset keperawatan sejarah dan metodologi*, cet. 1, EGC, Jakarta, 2003, hlm 80.

¹⁰ Ulber silalahi,*Metode Penelitian Sosial*,PT Refika Aditama,Bandung,2009,hlm 253

¹¹ *Ibid* .,hlm 254.

¹² Istijanto,*RISSET SUMBER DAYA MANUSIA Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*,PT Greamedia Pustaka Utama,Jakarta,2005,hlm 114

¹³ Ulber silalahi,*Op. Cit.*,hlm 282

¹⁴ Ulber Silalahi,*Op. Cit.*, hlm 284

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kuantitatif di mana menggunakan akurasi statistic untuk mengukur peristiwa¹⁵. Penelitian bertujuan memaparkan data hasil penelitian, dalam metode penelitian kuantitatif data yang tersusun dalam tabel (hasil tabulasi) merupakan kerangka dasar untuk analisis deskriptif. Untuk tujuan deskripsi, penelitian menggunakan statistika deskriptif. Statistik deskriptif berhubungan dengan teknik untuk pencatatan, pengorganisasian, dan peringkasan informasi dari data numerik. Statistik deskriptif merupakan prosedur-prosedur mengorganisasikan dan menyajikan informasi dalam satu bentuk yang dapat digunakan dan dapat di komunikasikan atau dapat di mengerti.¹⁶

Metode Pengolahan Data Kuantitatif (Hasil kuesioner)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan

memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata — rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot 1}}{\text{jumlah unsur 14}} = \quad = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata

Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk : Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (sembilan belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk menentukan nilai dan kelas interval setiap unsur dapat dilihat dari jumlah nilai perunsur. Jika score range relative banyak, sebaiknya di susun dalam data distribusi frekuensi di kelompokkan, distribusi frekuensi di kelompokkan adalah distribusi frekuensi yang di dalamnya nilai-nilai variable di kelompokkan dalam dalam kelas-kelas. Skor di kelompokkan ke dalam satu hierarki interval kelas dalam satu kolom dan frekuensi dalam kolom dua.

¹⁵ Ulber Silalahi, *Op. Cit* hlm, 39.

¹⁶ Ulber Silalahi, *Op. Cit* hlm 336

Tabel 3. Skor nilai Perunsur Pelayanan

NILAI	Skor nilai	Label
1	150 - 262	Tidak baik
2	263 - 375	Kurang baik
3	376 - 488	Baik
4	489 - 601	Sangat baik

Sumber : Tabulasi Data Primer 2015

Data di klasifikasikan ke dalam presentase yaitu dengan rumus sebagai berikut

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

P = presentase

f = frekuensi

n = jumlah responden

Berikut merupakan Tabel Nilai Presepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan yang menjadi acuan dalam menentukan IKM.

Tabel 2. Nilai Presepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, 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 bik
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

Sumber : KEMENPAN 24 2014

Perangkat Pengolahan Data Kuantitatif

Pengolahan data kuantitatif dapat dilakukan dengan komputer Entry atau pun bisa menggunakan pengelolaan secara manual.

1. Pengelolaan data kuantitatif dengan computer *entry* data dan pengukuran indeks dapat dilakukan dengan program /system basis data.
2. Pengelolaan secara manual : Data Isian kuesioner dari setiap responden mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14), Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsure pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan,

dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Pengujian Kualitas Data Kuantitatif

Data pendapat masyarakat yang telah diolah sesuai masing-masing variabel, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Pembahasan

Nilai indeks unit pelayanan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain dapat di ketahui dengan melihat kualitas dari masing-masing unsur yang telah di tentukan unsur kepuasan masyarakat meliputi prosedur pelayanan,persyaratan pelayanan,kejelasan petugas pelayanan ,kedisiplinan petugas pelayanan,tanggung jawab petugas pelayanan,kemampuan petugas pelayanan,kecepatan pelayanan,keadilan mendapatkan pelayanan ,keramahan dan kesopanan petugas pelayanan,kewajaran biaya pelayanan ,kepastian biaya pelayanan,ketepatan jadwal pelayanan kenyamanan di lingkungan pelayanan,keamanan pelayanan.

Tabel 4. Persentase Nilai Responden Terhadap Unsure Pelayanan

Unsure	Skor perunsur				JUMLAH
	1 Tidak puas	2 Kurang puas	3 Puas	4 Sangat puas	
U1	9	36	97	8	150
U2	6	28	103	28	150
U3	6	34	100	10	150
U4	1	27	102	12	150
U5	0	38	109	3	150
U6	4	25	112	9	150
U7	16	70	58	6	150
U8	10	37	97	6	150
U9	12	25	101	12	150
U10	9	22	97	22	150
U11	9	59	67	15	150
U12	19	68	42	21	150
U13	13	32	87	18	150
U14	0	31	90	29	150
JUMLAH	114	532	1263	199	2100
PERSENTASE	5,4 %	25,33%	60,09 %	9,4 %	100%

Sumber :Tabulasi Data Primer 2015

Hasil tabulasi di atas menunjukkan bahwa setiap responden memiliki kriteria kepuasan yang berbeda-beda yang di berikan oleh Rumah sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain dimana 5,4 % dari 150 responden menyapaikan **ketidakpuasan** akan pelayanan yang di berikan,25,33 % responden merasakan **kurang puas** akan pelayan dan 60,09 % dari 150 responden mengatakan **puas** akan pelayanan yang di berikan ,serta 9,4 % dari 150 menyatakan **sangat puas** akan pelayan yang di berikan oleh pihak Rumah sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain.

Tabel 5. Nilai kepuasan perunsur di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR.H.M .Chatib Quzwain

NO	UNSUR PELAYANAN	Jumlah Nilai Perunsur	NILAI UNSUR PELAYANAN	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	404	2,69	Baik
2	Persyaratan pelayanan	423	2,82	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	414	2,76	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	417	2,78	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	415	2,76	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	426	2,84	Baik
7	Kecepatan pelayanan	354	2,36	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	399	2,66	Baik
9	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan	413	2,75	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	432	2,88	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	388	2,58	Baik
12	Ketepatan jadwal pelayanan	365	2,43	Kurang Baik
13	Kenyamanan di lingkungan pelayanan	410	2,73	Baik
14	Keamanan pelayanan	488	2,98	Baik

Sumber : Tabulasi Data Primer 2015

Dari data tabulasi pada tabel 24.4.2 dapat di lihat bahwa dua unsure kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal pelayanan mendapatka kriteria kinerja kurang baik dengan jumlah nilai per unsure 354 dan 365 sedangkan untuk 12 unsur lainnya mempeoleh penilaian kinerja baik. Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **2,70** x 25 = **67,54**
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain adalah **2,70**; dengan **Mutu Pelayanan B** ini berarti **kinerja baik**.

Kesimpulan

Dari Data Tabulasi dapat dilihat bahwa unsur pelayanan U7 (Kecepatan pelayanan) mendapatkan nilai terendah di antara unsur-unsur pelayanan lainnya yaitu 2,36 hal ini dapat diartikan bahwa kecepatan akan pelayanan masih sangat kurang .Sedangkan untuk nilai tertinggi di antara unsur-unsur pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain yaitu U14(Kemampuan pelayanan) dengan nilai 2,98 sehingga dapat di artikan bahwa pengguna jasa Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain merasa keaman pelayanan baik.

Nilai IKM setelah di konversi menunjukkan angka 67,54 dimana dengan rentang nilai menunjukkan mutu pelayanan kategori B dengan kinerja unit Pelayanan yang Baik.

Saran

1. Unsure yang dapat di perhatikan meliputi sebagai berikut : Prosedur pelayanan Rumah sakit Umum Daerah Prof.DR.H.M.Chatib Quzwain di nilai mudah oleh masyarakat sehingga patut untuk di pertahankan,Persyaratan Pelayanan sama halnya dengan prosedur pelayan persyaratan pelayan juga di nilai mudah oleh para responden dan hal ini patut di pertankan bahkan jika perlu di tingkatkan ,Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) hal ini juga patut di pertahan kan,Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.hal ini juga patut di pertahankan,Tanggung jawab petugas pelayanan, patut di pertahankan ,Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat di pertahankan,Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Dari 14 unsur kecepatan pelayanan menjadi bagian yang mendapatkan respon yang rendah, penambahan Sumber daya manusia yang memadai yang mempunyai kemampuan bisa menjadi salah satu upaya agar target waktu pelayan bisa berjalan dengan baik,Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani hal ini juga patut di pertahankan,Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramahserta saling menghargai dan menghormati hal ini juga patut di tingkatkan karena beberapa

Daftar Pustaka

- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media : Jakarta, 2009
- Djokosantoso Moljono, *Budaya Korporat dan keunggulan Korporasi*, PT Elex Media Komputindo : Jakarta, 2003
- Inu kencana Syafie, *Manajemen Pemerintah*, Pusaka Reka Cipta : Bandung, 2011
- Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*, PT Elex Media Komputindo : Jakarta, 2002
- Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabet : Bandung, 2007
- Muhammad Umar Hasibuan Syadat dan Yohanes S. Widada, *Revolusi Politik Kaum Muda*, Yayasan Obor Indonesia : Jakarta, 2008
- Sulchan Yasyin, *KAMUS PINTAR BAHASA INDONESIA*, Amanah : Surabaya, 1995
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama : Bandung, 2012
- Waluyo, *Manajemen Publik (konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan otonomi Daerah)*, cv. Mandar Jaya : Bandung, 2010
- Republik Indonesia .2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor . KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah . Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*
- RSUD Prof . DR .H .M Chatib Quzwain .2014. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Prof . DR .H .M Chatib Quzwain . Sarolangun*.
- RSUD Pasang tarif termurah Operasi Persalinan (2015)
<http://sarolangunkab.go.id/v3/index.php/63-beritadaerah/858-rsudpersalinan>, Pada tanggal 17 April 2015 pukul 15 :40 wib