

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN THATA SAIFUDDIN  
KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI**

**ROSIF ROHMAN<sup>1)</sup>, SIGIT INDRAWIJAYA<sup>2)</sup>, DIAN MALA FITHRIANI AIRA<sup>3)</sup>, SEMI<sup>4)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup>Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

<sup>4)</sup>Analisis Kepegawaian Muda dan Kenaikan Pangkat UNJA

---

**ABSTRAK**

*Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultah Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian survey. Model penelitian adalah metode observasi dan dokumentasi, dan kuisioner dengan menggunakan Skala Interval dan metode penentuan sampel sebanyak 150 sampel. Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tresponden terhadap kepuasan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo secara rata-rata masuk dalam kategori baik. Indikator indeks kepuasan pada Pelayanan yang tertinggi adalah indikator kewajaran biaya dengan NRR 3,09 atau kategori wajar, sedangkan Indicator indeks kepuasan Pelayanan yang terendah adalah indikator kedisiplinan petugas NRR 2,17 atau kategori kurang disiplin.*

*Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan*

---

**Latar Belakang**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya (Suratno, 2012).

Menurut Tjiptono (1996) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang

diungkapkan oleh Moenir (1998) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Thoha (2001) menyatakan bahwa Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan public. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan system pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi (Men PAN, 2004).

Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi harus juga menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*), (Gazperzs, 1997).

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis ( Thoha, 2001 ).

Rumah Sakit Umum Daerah merupakan ujung tombak dari pelayanan pemerintah daerah langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Berdasarkan rencana kerja yang baik maka pelaksanaan rencana strategi (renstra) juga dapat dipantau tingkat pencapaian pelayanannya. Penelitian tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit umum daerah terutama di Kabupaten Tebo belum pernah dilakukan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti topik ini yaitu "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo.

### **Rumusan Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan

di birokrasi pemerintahan daerah. Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2001 ).

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui gambaran umum indeks kepuasan masyarakat Pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo..
2. Menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sytem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 1988) Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan RSUD Kabupaten Tebo.

### **Jenis data**

- a) Data Primer  
yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Sumber data primer diperoleh dari semua informan melalui teknik observasi dan Quesioner menenai tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo.
- b) Data sekunder  
yaitu sejumlah kepustakaan yang relevan dengan penelitian ini namun sifat hanya pendukung. Kapustakaan yang dimaksud adalah berupa buku-buku, jurnal artikel-artikel dan lain sebagainya yang berkiatan dengan pembahasan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **Metode pengumpulan data**

Data mempunyai sifat memberikan gambaran tentang suatu masalah dan persoalan. Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan dalam metode pengumpulan data adalah melalui kuisisioner, observasi, dokumentasi, dan observasi.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Tebo yang pernah menerima pelayanan dari RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo.

### **Sampel**

Berdasarkan KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, penetapan responden dilakukan secara acak dengan jumlah responden 150 orang dengan dasar jumlah unsur di tambah 1 dikalikan 10. Apabila unsur indeks kepuasan pelanggan 14 unsur, maka responden nya sebanyak  $(14+1) \times 10 = 150$  responden. Jadi, Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 orang.

### **Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing 158 unsure pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indicator yang di kaji. Setiap 158 unsur pelayanan mempunyai penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \quad \text{hasil}$$

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai Persepsi,Interval IKM,Interval Konversi IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	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

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap unsure/dimensi adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang di pakai adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

- I = Interval / Rentang Kelas
- Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah
- K = Banyaknya kelas yang ada

Berdasarkan Rumus diatas, maka interval untuk setiap itemnya adalah :

$$I = \frac{600-150}{4} = \frac{450}{4} = 112,5$$

Jadi untuk setiap item dalam unsure/dimensi kinerjanya dapat diukur sebagai berikut :

- Bobot 150 - <262,5 = Tidak baik
- Bobot 262,5 - < 375 = Kurang baik
- Bobot 375 - <487,5 = Baik

Bobot 487,5 - < 600 = Sangat baik

### Indikator Capaian

Indikator capaian penelitian akan dihasilkan sesuai tahapan penelitian yang direncanakan. Indikator tersebut dirinci sebagai berikut:

1. Diidentifikasi masalah-masalah yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo.
2. Diketahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo.

### Hasil Penelitian

**Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Tingkat kemudahan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak mudah	12	8
Kurang mudah	31	21
Mudah	58	39
Sangat mudah	49	33
Jumlah	150	100

Sumber : Data di olah 2017

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa tanggapan Responden terhadap tingkat kemudahan prosedur pelayanan di RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo untuk kategori jawaban sangat mudah 49 orang atau 33 %, kategori jawaban Mudah berjumlah 58 Orang atau 39 %, kategori Jawaban Kurang Mudah berjumlah 31 orang atau 21 %, kategori jawaban tidak Mudah berjumlah 12 orang atau 8 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat kemudahan pelayanan dinyatakan mayoritas responden menyatakan petugas pelayanan baik dalam memberikan pelayanan dengan nilai score sebesar 2,96.

**Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan tingkat kesesuaian pelayanan.**

Tingkat kesesuaian	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak sesuai	8	5
Kurang sesuai	30	20
Sesuai	70	47
Sangat sesuai	42	28
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari hasil tabel 3 dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan tingkat kesesuaian Pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo terhadap pelanggan untuk kategori jawaban sangat sesuai berjumlah 42 orang atau 28 %, kategori jawaban sesuai berjumlah 70 orang atau 47 %, kategori jawaban Kurang sesuai

berjumlah 30 orang atau 20 %, untuk kategori jawaban tidak sesuai berjumlah 8 orang atau 5%, dapat disimpulkan mengenai tingkat kesesuaian pelayanan dinyatakan mayoritas responden menyatakan petugas pelayanan sesuai dalam memberikan pelayanan dengan nilai score sebesar 2,97.

**Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Petugas yang memberikan pelayanan telah menggunakan identitas yang jelas**

<b>Tingkat Kejelasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak Jelas	10	7
Kurang jelas	35	23
Jelas	59	39
Sangat jelas	46	31
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari hasil table 4.dapat di simpulkan bahwa tanggapan Konsumen terhadap pernyataan kejelasan Pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo yang memberikan pelayanan telah menggunakan identitas yang jelas kategori jawaban sangat jelas berjumlah 46 orang atau 31 %, kategori jawaban jelas berjumlah 59 orang atau 39 %, kategori jawaban kurang puas berjumlah 35 orang atau 23%, untuk kategori jawaban tidak jelas berjumlah 10 orang atau 7%, dapat disimpulkan mengenai tingkat kejelasan pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai petugas pelayanan telah Jelas dalam memberikan pelayanan dengan identitas yang jelas dapat dilihat di tabulasi data dengan nilai score sebesar 2,94.

**Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kedisiplinan Petugas dalam Pelayanan**

<b>Tingkat kedisiplinan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak disiplin	38	25
Kurang disiplin	58	39
Disiplin	45	30
Sangat disiplin	9	6
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari Tabel 5. dapat di simpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap pernyataan tingkat kedisiplinan Pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo Sarolangun dalam memberikan pelayanan dengan jam pelayanan yang berlaku adalah kategori jawaban sangat disiplin berjumlah 9 orang atau 6%, kategori jawaban disiplin berjumlah 45 orang atau 30 %, kategori jawaban kurang disiplin berjumlah 58 Orang atau 39 %, untuk kategori jawaban tidak disiplin berjumlah 38 orang atau 25 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat kedisiplinan petugas pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai kurang disiplin dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,17.

**Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Tanggung Jawab Petugas Dalam Melayani Masyarakat**

<b>Tingkat kebertanggung jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak bertanggung jawab	7	5
Kurang bertanggung jawab	37	25
Bertanggung jawab	65	43
Sangat bertanggung jawab	41	27
Jumlah	150	100

*Sumber : Data diolah 2017*

Dari Tabel 6. dapat di simpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap pernyataan tingkat kebertanggung jawaban Pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat adalah untuk kategori jawaban sangat bertanggung jawab berjumlah 41 orang atau 27 %, kategori jawaban bertanggung jawab berjumlah 65 orang atau 43%, kategori jawaban kurang bertanggung jawab berjumlah 37 Orang atau 25 %, untuk kategori jawaban tidak bertanggung jawab berjumlah 7 orang atau 5%, dapat disimpulkan mengenai tingkat bertanggung jawabnya petugas pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai bertanggung jawab, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,93.

**Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kemampuan Pegawai**

<b>Tingkat Kemampuan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak mampu	35	23
Kurang mampu	65	43
Mampu	27	18
Sangat mampu	23	15
Jumlah	150	100

*Sumber : Data 2017*

Dari Tabel 7.dapat di simpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap pernyataan tingkat kemampuan Pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat adalah untuk kategori jawaban Sangat mampu berjumlah 23 orang atau 15 %, kategori jawaban Mampu berjumlah 27 orang atau 18 %, kategori jawaban kurang Mampu berjumlah 65 orang atau 43 %, untuk kategori jawaban tidak Mampu berjumlah 35 orang atau 23%, dapat disimpulkan mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai kurang mampu ,hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,25.

**Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kecepatan Petugas Menyelesaikan Pelayanan**

<b>Tingkat kecepatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Tidak Cepat	25	17
Kurang cepat	60	40
Cepat	49	33
Sangat cepat	16	11
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari Tabel 8. dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan tingkat kecepatan petugas/pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan dalam waktu yang telah ditentukan adalah untuk kategori jawaban Sangat cepat berjumlah 16 orang atau 11 %, kategori jawaban cepat berjumlah 49 orang atau 33 %, kategori jawaban kurang cepat berjumlah 60 orang atau 40%, untuk kategori jawaban tidak cepat berjumlah 25 orang atau 17%, dapat disimpulkan mengenai tingkat kecepatan petugas pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai kurang cepat, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,37.

**Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keadilan Petugas**

<b>Tingkat Keadilan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak adil	12	8
Kurang adil	53	35
Adil	65	43
Sangat adil	20	13
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari Tabel 9. dapat di simpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat keadilan Petugas/pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo tidak membedakan golongan, status masyarakat yang akan di layani adalah untuk kategori jawaban Sangat adil berjumlah 20 orang atau 13 %, kategori jawaban adil berjumlah 65 orang atau 43 %, kategori jawaban kurang adil berjumlah 53 orang atau 35%, untuk kategori jawaban tidak adil berjumlah 12 orang atau 8%, dapat disimpulkan mengenai tingkat keadilan petugas pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai adil, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,62.

**Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesopanan Petugas**

<b>Tingkat Kesopanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak sopan dan ramah	7	5



Kurang sopan dan ramah	38	25
sopan dan ramah	74	49
Sangat sopan dan ramah	31	21
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari table 10 dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat kesopanan Pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk kategori jawaban sangat sopan dan ramah berjumlah 31 orang atau 21 %, kategori jawaban sopan dan ramah berjumlah 74 orang atau 49 %, untuk kategori jawaban kurang sopan dan ramah berjumlah 38 orang atau 25 %, sedangkan untuk kategori jawaban tidak sopan dan ramah berjumlah 7 orang atau 5 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai sopan dan ramah, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data nilai score sebesar 2,86.

**Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kewajaran Besarnya Biaya**

Tingkat Kewajaran	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak wajar	9	6
Kurang wajar	25	17
Wajar	60	40
Sangat wajar	56	37
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari table 11 dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat kewajaran biaya yang telah di tetapkan oleh unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo untuk kategori jawaban sangat wajar berjumlah 56 orang atau 37 %, kategori jawaban wajar berjumlah 60 orang atau 40 %, untuk kategori jawaban kurang wajar berjumlah 25 orang atau 17 %, sedangkan untuk kategori jawaban tidak wajar berjumlah 9 orang atau 6 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat kewajaran biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai wajar, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 3,09.

**Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayar Dengan Biaya Yang Ditetapkan**

Tingkat Kesesuaian	Frekuensi	Presentase (%)
--------------------	-----------	----------------

Tidak sesuai	8	5
Kurang sesuai	40	27
Sesuai	79	53
Sangat sesuai	23	15
Jumlah	150	100

*Sumber : Data diolah 2017*

Dari tabel 12 dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan untuk kategori jawaban sangat sesuai berjumlah 23 orang atau 15 %, kategori jawaban sesuai berjumlah 79 orang atau 53 %, untuk kategori jawaban kurang sesuai berjumlah 40 orang atau 27%, sedangkan untuk kategori jawaban tidak sesuai berjumlah 8 orang atau 5 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat kesesuaian biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan dinyatakan mayoritas responden menilai sesuai, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,78.

**Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketepatan Jadwal Pelayanan**

<b>Tingkat Ketepatan waktu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Tidak tepat waktu	30	20
Kurang tepat waktu	65	43
tepat waktu	35	23
Sangat tepat waktu	20	13
Jumlah	150	100

*Sumber : Data diolah 2017*

Dari table 13 dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat ketepatan waktu Pelaksanaan sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan untuk kategori jawaban sangat tepat waktu berjumlah 20 orang atau 13 %, kategori jawaban sangat tepat waktu berjumlah 35 orang atau 23 %, untuk kategori jawaban kurang sangat tepat waktu berjumlah 65 orang atau 43 %, sedangkan untuk kategori jawaban sangat tidak tepat waktu berjumlah 30 orang atau 20 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat ketepatan waktu Pelaksanaan sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan dinyatakan mayoritas responden menilai kurang tepat waktu, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,30.

**Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kenyamanan Pelayanan**

<b>Tingkat Kenyamanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
---------------------------	------------------	-----------------------

Tidak nyaman	16	11
Kurang nyaman	39	26
Nyaman	69	46
Sangat nyaman	26	17
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

[

Dari table 14 dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat kenyamanan pegawai RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo dalam menjamin sarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pelanggan untuk kategori jawaban sangat nyaman berjumlah 26 orang atau 17%, kategori jawaban nyaman berjumlah 69 orang atau 46 %, untuk kategori jawaban kurang nyaman berjumlah 39 orang atau 26 %, sedangkan untuk kategori jawaban tidak nyaman berjumlah 16 orang atau 11 %, dapat disimpulkan mengenai tingkat kenyamanan Pegawai dalam menjamin kenyamanan kepada masyarakat dinyatakan mayoritas responden menilai nyaman, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh nilai score sebesar 2,70.

**Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keamanan Pelayanan**

Tingkat kredibilitas	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak aman	20	13
Kurang aman	24	16
Aman	56	37
Sangat aman	50	33
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah 2017

Dari table 15 dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat keamanan pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan untuk kategori jawaban sangat aman berjumlah 50 orang atau 33 %, kategori jawaban nyaman berjumlah 56 orang atau 37 %, untuk kategori jawaban kurang aman berjumlah 24 orang atau 16 %, sedangkan untuk kategori jawaban tidak aman berjumlah 20 orang atau 13 %, dapat disimpulkan mengenai Tanggapan Responden terhadap pernyataan tingkat keamanan pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan mayoritas responden menilai aman, hal ini dapat di buktikan dari hasil tabulasi data di peroleh score sebesar 2,91.

## Rekapitulasi IKM Terhadap Pelayanan

**Tabel 16. Rekapitulasi IKM Terhadap Pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo**

No	Indikator	Tingkat kredibilitas	Frekuensi	(%)	NRR	Kategori
1	Prosedur Pelayanan	Tidak mudah	12	8	2,96	Mudah
		kurang mudah	31	21		
		Mudah	58	39		
		Sangat mudah	49	33		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
2	Persyaratan pelayanan	Tidak sesuai	8	5	2,97	Sesuai
		Kurang sesuai	30	20		
		Sesuai	70	47		
		Sangat sesuai	42	28		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
3	Kejelasan petugas pelayanan	Tidak Jelas	10	7	2,94	Jelas
		Kurang jelas	35	23		
		jelas	59	39		
		Sangat jelas	46	31		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Tidak disiplin	38	25	2,17	Kurang disiplin
		Kurang disiplin	58	39		
		Disiplin	45	30		
		Sangat disiplin	9	6		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	Tidak bertanggung jawab	7	5	2,93	Bertanggung jawab
		Kurang bertanggung jawab	37	25		
		Bertanggung jawab	65	43		
		Sangat bertanggung jawab	41	27		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
6	Kemampuan petugas pelayanan	Tidak mampu	35	23	2,25	Kurang Mampu
		Kurang mampu	65	43		
		Mampu	27	18		
		Sangat mampu	23	15		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
7	Kecepatan pelayanan	Tidak Cepat	25	17	2,37	Kurang cepat
		Kurang cepat	60	40		
		Cepat	49	33		
		Sangat cepat	16	11		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Tidak adil	12	8	2,62	Adil
		Kurang adil	53	35		
		Adil	65	43		
		Sangat adil	20	13		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	Tidak sopan dan ramah	7	5	2,86	Sopan Dan Ramah
		Kurang sopan dan ramah	38	25		
		sopan dan ramah	74	49		
		Sangat sopan dan ramah	31	21		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
10	Kewajaran biaya pelayanan	Tidak wajar	9	6	3,09	Wajar
		Kurang wajar	25	17		
		Wajar	60	40		
		Sangat wajar	56	37		

		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
11	Kepastian biaya pelayanan	Tidak sesuai	8	5	2,78	Sesuai
		Kurang sesuai	40	27		
		Sesuai	79	53		
		Sangat sesuai	23	15		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
12	Kepastian jadwal pelayanan	Tidak tepat waktu	30	20	2,30	Kurang Tepat Waktu
		Kurang tepat waktu	65	43		
		tepat waktu	35	23		
		Sangat tepat waktu	20	13		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
13	Kenyamanan pelayanan	Tidak nyaman	16	11	2,70	Nyaman
		Kurang nyaman	39	26		
		Nyaman	69	46		
		Sangat nyaman	26	17		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
14	Keamanan pelayanan	Tidak aman	20	13	2,91	Aman
		Kurang aman	24	16		
		Aman	56	37		
		Sangat aman	50	33		
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>		
<b>Rata-rata</b>					<b>2,51</b>	

Sumber : Data diolah 2017

Dari tabel 16. tentang rekapitulasi masing-masing pernyataan atas Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo dapat di simpulkan secara keseluruhan tanggapan responden rata-rata 2,51 atau masuk dalam kategori baik. Adapun indikator indeks kepuasan yang tertinggi adalah indikator kewajaran biaya dengan NRR 3,09 atau kategori wajar, sedangkan indicator indeks kepuasan yang terendah adalah indikator kedisiplinan petugas dengan NRR 2,17 atau kategori kurang disiplin.

### Kesimpulan

1. Tanggapan responden terhadap kepuasan pelayanan pada RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo secara rata-rata masuk dalam kategori baik.
2. Indikator indeks kepuasan pada Pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo yang tertinggi adalah indikator kewajaran biaya dengan NRR 3,09 atau kategori wajar.
3. Indicator indeks kepuasan Pelayanan RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo yang terendah adalah indikator kedisiplinan petugas NRR 2,17 atau kategori kurang disiplin.

### Saran

1. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo adalah baik, namun demikian perlu diupayakan terus peningkatan pelayanan agar bisa lebih baik lagi.

2. Terhadap indikator kepuasan masyarakat pada RSUD Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo yang rendah terutama indikator kedisiplinan petugas perlu upaya yang lebih serius untuk diperbaiki, agar pada masa mendatang indeks kepuasan masyarakat dapat meningkat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dahmiri. *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun*. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, Volume 5 Nomor 1. Januari-April 2016, ISSN : 2252-8636.
- Gaspersz, 1997. *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- KEPMENPAN No.25/KEP/M/PAN/2/2004. Tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Negara Pendaya gunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan*.
- Moenir, H. A. S. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Bumi, Aksara
- Mote Frederik, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*.Tesis.
- Moch Nazir, 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Surjadi, 2009. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Redaksi Refika Aditama.
- Suratno.2012, *konsep pelayanan public*. <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo1341292012>.
- Thoha, Miftah, 2001, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, F. 1996. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima: Yogyakarta*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang *Program Pembangunan Nasional ( PROPENAS )*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.