



Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Triza Susana¹⁾, Sulisti Afriani²⁾, Nurzam³⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

^{2,3)} Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ Trizasuzanao@gmail.com ; ²⁾ sulistiafriani@unived.ac.id; ³⁾ nurzam@unived.ac.id

How to Cite :

Susana, Triza., Afriani, Sulisti., Nurzam. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat / Ikm Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1). doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>

ARTICLE HISTORY

Received [28 Juni 2022]

Revised [23 Desember 2022]

Accepted [30 Desember 2022]

KEYWORDS

Kepuasan Masyarakat

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pada zaman pandemi yang sekarang lagi mendunia, kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Dalam kondisi sekarang ini pihak Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat / IKM di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan memakai metode penelitian Kusioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Dari 9 unsur pelayanan masyarakat yang ada di rumah sakit umum Hasanuddin Damrah Manna, nilai rata-rata yang didapat adalah sebesar 3,09. Nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,06. Sehingga di dapat konversi nilai kepuasan masyarakat yang ada di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna adalah 76, 48 dengan mutu pelayanan "B" atau predikat Baik.

ABSTRACT

At epoch of pandemi which now again world, health represent an elementary requirement to society. Requirement that's making society feel important to keep in good health and obtain/get service of health. These days society progressively aware of quality or quality service of health capable to give satisfaction [at] society itself. In a condition this time Hospital party/ side have have to know how quality of service of them can be accepted by its consumer, patient goodness

take care of to lodge and also outpatient. Quality of service very closely related with customer/ client. Target doing/conducting of this research is to know analysis of index satisfaction of society / IKM at home Common/ Public Pain of Hasanuddin Damrah Paradise Fruit Sub-Province of Bengkulu South. Type Research in this research is descriptive by wearing method research of Kusioner. While technique analyse data the used is by using measurement of value Make An Index To Satisfaction of Society / IKM pursuant to Regulation Of Minister Utilization Of State Aparatus And Reform Bureaucracy Republic Of Indonesia Number 14 Year 2017 About Guidance Of Compilation Of Survey Satisfaction Of Society Unit Organizer of Service of counted/calculated Public by using average value deliberated by the each service element. Result of this research can know that From 9 element service of society exist in common/ public hospital of Hasanuddin Damrah Paradise fruit, average value the got is equal to 3,09. Average value deliberated by at entire/all service element is 3,06. So that in earning conversion assess satisfaction of society exist in Common/ Public Hospital of Hasanuddin Damrah Paradise fruit is 76, 48 with quality of service " B" or predikat Whethe.

PENDAHULUAN

Pada zaman pandemi yang sekarang lagi mendunia, kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Dalam kondisi sekarang ini pihak Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas

Menurut Lijan Poltak Sinambela, (2011:5), 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 Lijan Poltak Sinambela (2011:5), 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, 2010: 199) 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".

Berdasarkan penelitian yang dilakukan masalah pelayanan publik ditemui fenomena bahwa Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan menghadapi beberapa kondisi yang kurang sesuai dengan kerja pegawainya. Misalnya dalam melayani masyarakat dimana mereka merasa orang yang sangat dibutuhkan karena harus mereka merasa ingin selalu dihormati dan di hargai. Sedangkan dilihat dari fasilitas Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna sudah sangat lengkap dan bagus namun beberapa pegawai merasa kurang adil karena hanya beberapa orang saja yang melayani masyarakat dengan baik dan maksimal. Kemudian dalam melayani masyarakat, pegawai di rumah sakit Hasanuddin Damarh Manna kalau

masyarakat/paisen tersebut tidak mereka kenal maka pegawainya sedikit acuh dan tidak peduli. Pembelian obat misalnya banyak obat yang tidak ditanggung oleh BPJS sehingga keluarga pasien harus membeli obat keluar. Bagian administrasi pun kadang-kadang terlalu santai dalam menghadapi pasien yang ingin berobat padahal pasien tersebut sedang kritis.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pelayanan publik menurut mulyadi (2016) dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sedangkan menurut Surjadi (2011: 7) Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Zeithhaml Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang nyata dirasakan oleh Konsumen/masyarakat, adapun indikator pelayanan publik yang terletak pada 6 Aspek berdasarkan Permen dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 BAB 3 tentang metode penilaian yaitu prinsip, aspek dan indikator penilaian. indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian. Berdasarkan persilangan tersebut diperoleh 37 indikator penilaian (terlampir). Dari 37 indikator tersebut peneliti hanya mengambil 10 indikator saja diantaranya sebagai berikut

1. Tersedia standar pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik
2. Tersedia standar pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik/jenis layanan
3. Tersedia maklumat pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat
4. Tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.
5. Pemberian penghargaan.
6. Pemberian sanksi
7. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.
8. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan
9. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bias dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.
10. Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (satisfaction) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:195) berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan biasa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Berikut pengertian kepuasan masyarakat menurut beberapa ahli, meliputi: Menurut Nasution M. N. (2015:45), "Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi". Schnaars (Harbani Pasolong, 2011) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya : hubungan antara masyarakat dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya

menguntungkan perusahaan. Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM 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”.

Menurut Tjiptono (2016), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Barata (2014) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. 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.
6. Kompeten Pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sugiyono (2015), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan adalah kuesioner. Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur} \times \text{jumlah bobot}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah 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:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal 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 - 62,50	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
5	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
6	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) Cara yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer data entry dan penghitungan indek dapat dilakukan dengan program computer/ sister base.
2. Pengolahan secara manual
 - a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur IX (UX);
 - b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata- rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 2. Nilai Indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
 3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner, 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 penerima layanan.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indek kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indek setiap unsur pelayanan
Berdasarkan hasil perhitungan indek kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indek komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan yang merupakan jumlah rata-rata

dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Unsur IKM dan nilai unsur IKM sebagai berikut :

Tabel 2. Unsur IKM dan Nilai Unsur IKM

No	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya/ tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Dasar X 25 = Y
 - b. Mutu pelayanan (lihat tabel II)
2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
 3. Penyusunan Jadwal
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 3 bulan dengan rincian :
 - a. Persiapan 3 bulan hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data 3 hari kerja;
 - c. Pengelolaan data indeks, 3 bulan kerja;
 - d. Penyusunan data pelaporan hasil 3 bulan kerja;

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan(U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah Manna mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Menghitung jumlah nilai perunsur pelayanan
 - a. Persyaratan (U1) = 308
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) = 355
 - c. Waktu penyelesaian (U3) = 319
 - d. Biaya/ tariff (U4) = 287
 - e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) = 317
 - f. Kompetensi pelaksana (U6) = 277

- g. Perilaku pelaksana (U7) = 309
- h. Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan (U8) = 341
- i. Sarana dan Prasana (U9) = 268

2. Menghitung nilai rata-rata perunsur

$$\text{Nilai Rata-Rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai perunsur}}{\text{Banyak Responden}}$$

- a. $\text{NRR (U1)} = 308 : 100 = 3,08$
- b. $\text{NRR (U2)} = 355 : 100 = 3,55$
- c. $\text{NRR (U3)} = 319 : 100 = 3,19$
- d. $\text{NRR (U4)} = 287 : 100 = 2,87$
- e. $\text{NRR (U5)} = 317 : 100 = 3,17$
- f. $\text{NRR (U6)} = 277 : 100 = 2,77$
- g. $\text{NRR (U7)} = 309 : 100 = 3,09$
- h. $\text{NRR (U8)} = 341 : 100 = 3,41$
- i. $\text{NRR (U9)} = 268 : 100 = 2,68$

3. Menghitung nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang)

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR perunsur} \times 0,11$$

- a. $\text{NRR tertimbang (U1)} = 3,08 \times 0,11 = 0,34$
- b. $\text{NRR tertimbang (U2)} = 3,55 \times 0,11 = 0,39$
- c. $\text{NRR tertimbang (U3)} = 3,19 \times 0,11 = 0,35$
- d. $\text{NRR tertimbang (U4)} = 2,87 \times 0,11 = 0,32$
- e. $\text{NRR tertimbang (U5)} = 3,17 \times 0,11 = 0,35$
- f. $\text{NRR tertimbang (U6)} = 2,77 \times 0,11 = 0,30$
- g. $\text{NRR tertimbang (U7)} = 3,09 \times 0,11 = 0,34$
- h. $\text{NRR tertimbang (U8)} = 3,41 \times 0,11 = 0,38$
- i. $\text{NRR tertimbang (U9)} = 2,68 \times 0,11 = 0,29$

$$\sum \text{NRR tertimbang} = 0,34 + 0,39 + 0,35 + 0,32 + 0,35 + 0,30 + 0,34 + 0,38 + 0,29 = 3,06$$

4. Menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (\sum NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai konversi IKM} &= \sum \text{NRR tertimbang} \times 25 \\ &= 3,06 \times 25 \\ &= 76,48 \end{aligned}$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Index katategori mutu pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal 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 – 62,50	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: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 3 diatas, maka rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah Manna memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 76,48. Kinerja unit pelayanan rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damarah Manna berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "BAIK". Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 3, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Nilai Konversi IKM per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.08	77.00	B	baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.55	88.75	A	sangat baik
3	Waktu penyelesaian	3.19	79.75	B	baik
4	Biaya/ tarif	2.87	71.75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.17	79.25	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	2.77	69.25	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.09	77.25	B	Baik
8	Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan	3.41	85.25	A	sangat baik
9	Sarana dan Prasana	2.68	67.00	B	Baik

Sumber Pengolahan data IKM Tahun 2022

Dari tabel 4 yaitu nilai konversi kepuasan masyarakat Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna menyatakan bahwa dari ke-9 unsur tersebut yang mutu pelayanan A (sangat baik) terdapat pada unsur system mekanisme dan prosedur yaitu 88,75 serta pada unsur pelayanan penanganan pengaduan, sarana dan masukan yaitu 85,25 dengan nilai mutu pelayanan A (sangat baik).

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah Manna berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah Manna berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 3,06 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 76,48.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai IKM sebesar 3,55 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,75. Sedangkan indikator yang memiliki

nilai IKM terendah adalah indikator sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 2,68 dan nilai konversi IKM sebesar 67,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) persyaratan (b) system, mekanisme dan prosedur (c) Waktu penyelesaian (d) Biaya/tarif (e) Produk Spesifikasi jenis pelayanan (f) kompetensi pelaksana (g) perilaku pelaksana (h) Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan (i) Sarana dan Prasarana. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna hasil analisis kepuasan masyarakat yang didapat setelah melakukan penelitian adalah sebesar 3,08 dengan konversi IKM 77,00 dengan mutu pelayanannya "B" atau baik.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna hasil analisis kepuasan masyarakat yang diperoleh setelah melakukan penelitian adalah 3,55 dengan konversi nilai indek kepuasan masyarakat sebesar 88,75 dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "A" atau sangat baik.
- c. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna hasil analisis kepuasan masyarakat yang diperoleh setelah penelitian adalah 3,19 dengan indek konversi nilai 79,75 dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "B" atau Baik.
- d. Biaya atau tariif
Biaya atau tarif yang ada di Rumah Sakit setelah penelitian yang dilakukan pada analisis kepuasan masyarakat yang diperoleh setelah didapat adalah 2,87 dengan indek konversi nilai IKM sebesar 71,75. Dengan mutu pelayanan masyarakat "B" atau dengan predikat baik.
- e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
Produk Spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna diperoleh sebesar 3,17 dengan indek konversi nilai IKM 79,25. Dengan mutu pelayanan masyarakat IKM "B" dengan predikat baik.
- f. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana dengan nilai IKM 2,77 dengan indek konversi nilai IKM sebesar 69,25. Dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "B" dengan predikat Baik.
- g. Perilaku pelaksana
Perilaku pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna nilai IKM sebesar 3,09 dengan nilai indek konversi 77,25. Dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "B" atau predikat baik.
- h. Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan
Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai IKM 3,41 dengan nilai konversi masyarakat sebesar 85,25. Mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "A" dengan predikat sangat baik.
- i. Sarana dan prasarana
Nilai IKM mutu pelayanan sarana dan prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna sebesar 2,68 dengan nilai indek kepuasan masyarakat 67,00. Mutu pelayanan yang didapat setelah penelitian adalah dengan predikat baik "B".

Dari pembahasan tersebut dapat kita simpulkan bahwa ke Sembilan unsur IKM yang ada di rumah sakit Hasanuddin Damrah Manna mutu pelayanan yang didapat setelah penelitian seluruhnya berpredikat minimal "Baik". Nilai NR tertimbang setelah melakukan penelitian sebesar 3,06. Jadi nilai IKM tertimbang berpredikat "Baik". Dalam hal ini rumah sakit Hasanuddin Damrah Manna telah mewakili syarat yang diajukan oleh permenkes RI. Sehingga kesemua unsur tersebut dapat digunakan pada rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil yang diperoleh selama dalam penelitian, penulis mengambil beberapa kesimpulan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Dari 9 unsur pelayanan masyarakat yang ada di rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah Manna, nilai rata-rata yang didapat adalah sebesar 3,09. Nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,06. Sehingga di dapat konversi nilai kepuasan masyarakat yang ada di Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah Manna adalah 76,48 dengan mutu pelayanan "B" atau predikat Baik.
2. Dari penelitian tersebut 9 unsur pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damrah unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur serta Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dinyatakan sangat baik dengan nilai mutu indek konversi sebesar 88,75 dan 85,25.

Saran

Pelayanan Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damarah Manna tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi. Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur serta Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damarah Manna perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas. Rumah sakit umum daerah Hasanuddin Damarah Manna perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2011. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Arikunto, (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azis Mahyudin, Karona Cahya Susena, & Ermy Wijaya. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 47-54.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2011. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-4, Yogyakarta. CV Andi Offset
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutabarat, Lusiana Margareta. 2019. *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung*. Universitas Negeri Semarang.
- Latipun. 2011. *Psikologi Eksperimen*. Malang: UMM Press
- Lumban Sianta, Jumagar. 2020. *Analisis Indek Kepuasan Masyarakat / IKM Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu*. Bengkulu. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Purnama Sari, Vita. 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM pada Kantor Urusan Agama KUA Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Purnomo Edwin Setyo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks. Vol. 1, No. 6
- Putra Murmansa. 2015. Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota. Bengkulu. Universitas Dehasen Bengkulu
- Schnaars, Steven P. 2010. Managing Imitation Strategies. New York :The Free Press.
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). The Analysis Of Community Satisfaction Index (SMI) On Public Services In Sidomulyo Kelurahan Office Bengkulu City. *Jurnal Emak*, 1(3), 172-181.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, (2015). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfa Beta
- Sujardi. 2011. pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung. PT. Refika aditama. Hlm. 7.
- Trisna Yanti, Rina. Dkk. 2017. Evaluasi Pembangunan Infrastruktur PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Di Kota Bengkulu Tahun 2010 – 2015. Bengkulu. Unived Bengkulu