

# Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Berdasarkan KEPMENPAN No.25 Tahun 2004 (Studi Kasus Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Cilegon)

Alex Harchy Saputra<sup>1</sup>, Hadi Setiawan<sup>2</sup>, Shanti Kirana Anggraeni<sup>3</sup>  
Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
[alexharchysaputra@ymail.com](mailto:alexharchysaputra@ymail.com), [hadisetiawan@yahoo.com](mailto:hadisetiawan@yahoo.com), [s.kirana@yahoo.com](mailto:s.kirana@yahoo.com)

## ABSTRAK

*Pada penelitian ini pengukuran mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Cilegon khususnya unit Instalasi Gawat Darurat menggunakan 14 unsur berdasarkan Kepmenpan No.25 Tahun 2004, dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas RSUD Kota Cilegon masih mempunyai beberapa kendala dalam kualitas pelayanannya diantaranya unsur prosedur pelayanan yang terlalu berbelit dan unsur kenyamanan yang dinilai kurang baik oleh responden karena kondisi saran dan prasarana pelayanan rumah sakit masih sangat minim. Tugas pokok RSUD Kota Cilegon yaitu melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengukur kinerja pelayanan dengan menggunakan 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Kota Cilegon khususnya di IGD (Instalasi Gawat Darurat), dan Memetakan 14 unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan menggunakan diagram kartesius. Penelitian ini menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan KEPMENPAN No.25 Tahun 2004. Hasil dari penelitian ini adalah Secara keseluruhan penilaian kinerja pelayanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan hal yang positif dan dapat dikategorikan mempunyai kinerja yang baik tetapi masih terdapat beberapa unsur yang harus ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya yaitu unsur prosedur pelayanan dan unsur kenyamanan lingkungan, hasil penilaian terhadap responden mengenai pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka dengan menggunakan kuadran diagram kartesius yaitu diagram untuk mengetahui unsur apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan atribut yang tidak begitu mempengaruhi kepuasan pasien, dalam diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan, kuadran B kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya dan perlu diprioritaskan penanganannya, kuadran C kuadran ini tidak terlalu diprioritaskan sedangkan kinerja sudah cukup, kuadran D kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dan tidak diprioritaskan kepentingannya.*

**Kata Kunci :** *Indeks Kepuasan Masyarakat, Penilaian Kualitas Pelayanan*

## PENDAHULUAN

Seiring bertumbuhnya jumlah penduduk, khususnya di Kota Cilegon tentunya akan menimbulkan berbagai banyak permasalahan, baik dari segi kesehatan, ekonomi, dan sebagainya. Oleh sebab itu pemerintah dan lembaga terkait perlu adanya sosialisasi akan permasalahan kesehatan, ekonomi, dan lain-lain, yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang pelayanan kesehatan yang tentunya pemerintah yang bertugas dalam bidang kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kualitas pelayanan pada rumah sakit umum daerah yang

dikelola oleh pemerintah. Untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelayanan di rumah sakit perlu adanya pemahaman apa yang diinginkan oleh konsumen atau pasien untuk mengembangkan tingkat kepuasan dari setiap orang yang ada dalam manajemen rumah sakit tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Tanpa memahami keinginan dari pasien, mustahil pelayanan kesehatan yang diberikan nantinya akan dapat memuaskan pasien, apabila pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka secara tidak langsung akan meningkatkan loyalitas para pasien sehingga dapat

meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah sakit. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintah.

Pemerintah mengeluarkan beberapa regulasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Beberapa diantaranya adalah KEPMENPAN No. 25/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, tentang transparansi dan akuntabilitas pelayanan dan sebagainya. Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan latar belakang masalah tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien IGD (Instalasi Gawat Darurat) Berdasarkan KEPMENPAN No 25 Tahun 2004”. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon dapat mewujudkan visi dan misinya untuk menjadi rumah sakit unggulan di Provinsi Banten.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepmenpan No.25 Tahun 2004 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Cilegon sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Metode penelitian ini dimulai dengan melakukan pembuatan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit khususnya unit Instalasi Gawat Darurat, kemudian melakukan pengambilan data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit di RSUD Kota Cilegon. Kemudian melakukan identifikasi terhadap 14 unsur yang dinilai, setelah dilakukan identifikasi terhadap 14 unsur yang dinilai terdapat 2 unsur yang penilaiannya buruk kemudian melakukan identifikasi terhadap penyebab terjadinya unsur yang buruk tersebut. Langkah selanjutnya mengevaluasi penilaian kualitas layanan di RSUD Kota Cilegon khususnya unit Instalasi Gawat Darurat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon, khususnya di instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat menurut KEPMENPAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 unsur. Ke-14 unsur tersebut adalah unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat ini kita dapat mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini mengenai pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sendiri. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan RSUD Cilegon apakah RSUD Cilegon sudah memenuhi *standard* pelayanan masyarakat yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Untuk melihat kualitas pelayanan dari masing-masing unsur yang telah ditetapkan, dengan menganalisa setiap item atau sub unsur yang ada di setiap unsur.

Dimulai dengan item dalam satu unsur dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu unsur tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap unsur. Setelah semua unsur diukur kemudian total skor keseluruhan dari 14 unsur ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat. Untuk menentukan kinerja setiap item adalah dengan menentukan interval terlebih dahulu. Persamaan yang dipakai adalah sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{Range}}{K} \quad (1)$$

Keterangan :

I = Interval / Rentang kelas

Range = Skor tertinggi – Skor terendah

K = Banyaknya kelas yang ada

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan pada 150 orang responden dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 16.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan**

Korelasi antara	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas	Kesimpulan
		Korelasi [sig. (2-tailed)]	
Item No.1 dengan Total	0,441	0,000	Valid
Item No.2 dengan Total	0,326	0,000	Valid
Item No.3 dengan Total	0,548	0,000	Valid
Item No.4 dengan Total	0,543	0,000	Valid
Item No.5 dengan Total	0,377	0,000	Valid
Item No.6 dengan Total	0,567	0,000	Valid
Item No.7 dengan Total	0,498	0,000	Valid
Item No.8 dengan Total	0,478	0,000	Valid
Item No.9 dengan Total	0,311	0,000	Valid
Item No.10 dengan Total	0,567	0,000	Valid
Item No.11 dengan Total	0,260	0,001	Valid
Item No.12 dengan Total	0,317	0,000	Valid
Item No.13 dengan Total	0,429	0,000	Valid
Item No.14 dengan Total	0,185	0,023	Valid
Item No.15 dengan Total	0,377	0,000	Valid
Item No.16 dengan Total	0,616	0,000	Valid
Item No.17 dengan Total	0,419	0,000	Valid
Item No.18 dengan Total	0,402	0,000	Valid
Item No.19 dengan Total	0,358	0,000	Valid
Item No.20 dengan Total	0,623	0,000	Valid
Item No.21 dengan Total	0,598	0,000	Valid
Item No.22 dengan Total	0,426	0,000	Valid
Item No.23 dengan Total	0,543	0,000	Valid
Item No.24 dengan Total	0,281	0,000	Valid
Item No.25 dengan Total	0,445	0,000	Valid
Item No.26 dengan Total	0,373	0,000	Valid

Dari tabel diatas, untuk “Item No.1 dengan Total” nilai korelasinya adalah 0,518, dengan probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] sebesar 0,000. Sesuai kriteria sebelumnya, item instrumen nomor 1 adalah valid, karena nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05.

**Uji Reliabilitas**

Dengan sampel sebanyak 150 orang responden dan taraf signifikansi sebesar 5%. Dan hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 16 pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 2 Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

**Tabel 3 Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	44

Nilai koefisien reliabilitas di atas adalah 0,927. Sesuai dengan kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0,60, maka hasil data angket atau kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner dapat dipercaya.

**Tabel 4 Kondisi Sosial Responden RSUD Kota Cilegon**

Kondisi Sosial Responden	Frekuensi	Prosentase (%)
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Perguruan Tinggi	18	12,00
Tamatan SLTA	67	44,67
Tamatan SLTP	49	32,67
Tamatan SD	16	10,67
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	17	11,33
Pegawai Swasta	25	16,67
Wiraswasta	47	31,33
Pelajar / Mahasiswa	13	8,67
Ibu Rumah Tangga	28	18,67
Lainnya	20	13,33
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	55	36,67
Perempuan	95	63,33

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan para responden di RSUD Cilegon adalah 16 orang (10,67%) ialah tamatan SD dan 49 orang (32,67%) ialah tamatan SLTP. Bila dilihat dari tabel diatas paling banyak pekerjaan didominasi oleh wiraswasta sebanyak 47 orang (31,33%) dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 28 orang (18,67%) sedangkan yang lainnya mencapai 20 orang (13,33%). Sedangkan karakteristik responden dalam hal penelitian ini jumlah responden laki – laki mencapai 55 orang (36,67%) sedangkan jumlah responden perempuan mencapai 95 orang (63,33%).

**Metode Pengolahan Data Dengan Metode IKM**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan persamaan sebagai berikut :

$$\text{Bobot NRR tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \quad (2)$$

Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang didapatkan jumlah bobot adalah 1 dibagi dengan jumlah unsur 44 maka hasil dari perhitungannya adalah 0,022. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang tersisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (3)$$

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

**IKM Unit Pelayanan x 25 (4)**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap **1**.

**Tabel 5 Skala Penilaian IKM**

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja uni 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 : Pedoman IKM, 2004)

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan :

- Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan
- Yi = Skor penilaian kepentingan

- Skor Rata – Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (6)$$

Keterangan :

- $\bar{X}$  = Skor rata – rata tingkat kepuasan
- $\bar{Y}$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

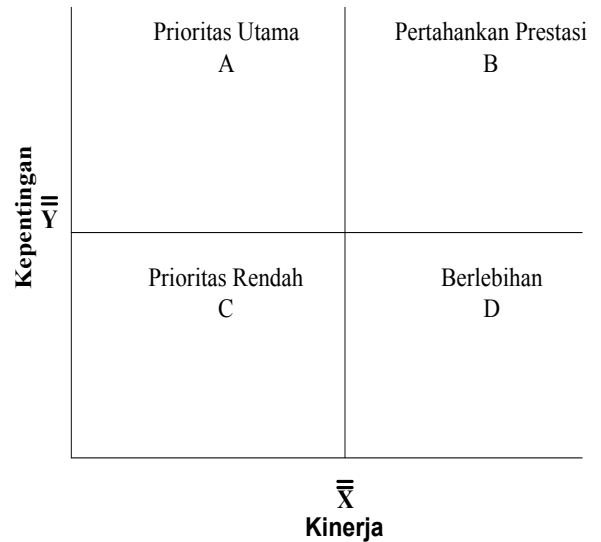
- Rata – rata dari rata – rata skor

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^K Xi}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^K Yi}{K} \quad (7)$$

Keterangan :

- $\bar{\bar{X}}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan
- $\bar{\bar{Y}}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan
- K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius



**Gambar 1. Diagram Kartesius**

**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Setelah menganalisa dari tiap-tiap unsur kinerja, berikut adalah analisis Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, dengan cara menghitung nilai indeks secara keseluruhan, nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rat tertimbang.

Sehingga Nilai Indeks Pelayanan pada RSUD Kota Cilegon dapat dihitung yaitu sebagai berikut :

Nilai Indeks :

$$\begin{aligned} & (2,02 \times 0,022) + (2,15 \times 0,022) + (2,52 \times 0,022) + \\ & (3,05 \times 0,022) + (3,31 \times 0,022) + (2,74 \times 0,022) + \\ & (3,21 \times 0,022) + (2,55 \times 0,022) + (2,87 \times 0,022) + \\ & (2,92 \times 0,022) + (3,31 \times 0,022) + (3,19 \times 0,022) + \\ & (2,92 \times 0,022) + (2,78 \times 0,022) + (3,33 \times 0,022) + \\ & (3,31 \times 0,022) + (3,32 \times 0,022) + (2,92 \times 0,022) + \\ & (2,87 \times 0,022) + (3,14 \times 0,022) + (3,31 \times 0,022) + \\ & (3,29 \times 0,022) + (2,93 \times 0,022) + (3,32 \times 0,022) + \\ & (3,19 \times 0,022) + (3,05 \times 0,022) + (3,33 \times 0,022) + \\ & (3,15 \times 0,022) + (3,12 \times 0,022) + (3,26 \times 0,022) + \\ & (3,21 \times 0,022) + (3,29 \times 0,022) + (3,21 \times 0,022) + \\ & (3,15 \times 0,022) + (3,21 \times 0,022) + (3,25 \times 0,022) + \\ & (3,29 \times 0,022) + (1,84 \times 0,022) + (2,19 \times 0,022) + \\ & (1,94 \times 0,022) + (2,52 \times 0,022) + (2,41 \times 0,022) + \\ & (2,92 \times 0,022) + (3,31 \times 0,022) = \mathbf{2,862} \end{aligned}$$

- Nilai IKM setelah dikonversi

$$\begin{aligned} & \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ & = 2,862 \times 25 \\ & = \mathbf{71,56} \end{aligned}$$

- Mutu Pelayanan = **B**

- Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Adapun ke-14 unsur yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan, Dalam unsur prosedur pelayanan ini terdiri dari 3 sub unsur pertanyaan yaitu prosedur pelayanan yang cepat, prosedur penerimaan pasien oleh petugas administrasi tidak

berbelit-belit, keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Persyaratan Pelayanan, Dalam unsur persyaratan pelayanan ini terdiri dari 3 sub unsur pertanyaan yaitu kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, kemudahan mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan, petugas bertanggung jawab dalam melayani anda.

Kejelasan Petugas Pelayanan, Unsur Kejelasan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub unsur yaitu kemudahan menemui / menghubungi petugas pelayanan, pemberian informasi yang jelas / mudah dimengerti dari petugas administrasi, kejelasan jadwal praktek dokter yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Unsur kedisiplinan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub unsur yaitu cepat dan tanggap petugas ketika diperlukan, perawat selalu memantau kondisi pasien, kerapihan pakaian petugas dalam memberikan pelayanan.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Unsur tanggung jawab petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator yaitu kepastian tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan tanggung jawab petugas dalam penyelesaian pelayanan, kesiapan dan kelengkapan alat medis yang dipakai dalam perawatan pasien.

Kemampuan Petugas Pelayanan, Unsur kemampuan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub unsur yaitu kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan, memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien, ketepatan dokter dalam memberikan resep pengobatan.

Kecepatan Pelayanan, Dalam unsur kecepatan pelayanan terdiri dari 3 sub unsur pertanyaan yaitu pelayanan pengobatan yang cepat dan tepat oleh petugas apotek, petugas melayani anda dengan efektif / tidak berbelit-belit, pelayanan pemeriksaan dan perawatan yang cepat / segera.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Dalam unsur keadilan mendapatkan pelayanan terdiri dari 3 sub unsur yaitu kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kebebasan pasien memilih tenaga kesehatan, pemberian keringanan biaya pengobatan yang memang membutuhkan bantuan.

Kesopanan dan Keramahan Petugas, Dalam unsur kesopanan dan keramahan petugas terdiri dari 3 sub unsur pertanyaan yaitu dokter selalu berkomunikasi dengan efektif terhadap pasien, dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah dan sopan, petugas (administrasi & perawat) membrikan pelayanan dengan ramah dan sopan.

Kewajaran Biaya Pelayanan, Dalam unsur kewajaran biaya pelayanan terdiri dari 4 sub unsur yaitu keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan pasien, kewajaran harga obat yang ditawarkan kepada pasien, terdapat keringanan

biaya pengobatan terhadap pasien kurang mampu, kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.

Kepastian Biaya Pelayanan, Dalam unsur kepastian biaya pelayanan terdiri dari tiga sub unsur yaitu kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan, keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan, alternatif pembiayaan pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien.

Kepastian Jadwal Pelayanan, Dalam unsur ini terdapat 3 sub unsur pertanyaan yaitu pemberian informasi yang jelas / mudah dimengerti dari petugas administrasi, pelayanan via telepon ditanggapi dengan tepat dan cepat, kesesuaian antara petugas kesehatan yang terjadwal dengan yang bertugas.

Kenyamanan Lingkungan, Dalam unsur kenyamanan lingkungan ini terdiri dari lima sub unsur pertanyaan yaitu kenyamanan ruang tunggu untuk keluarga pasien, kenyamanan ruang periksa pasien, tersedianya tempat fasum (toilet & musholla) yang bersih dan nyaman, tersedianya kantin yang bersih dan makanan yang higienis, tersedianya sarana parkir yang luas, aman, dan nyaman.

Keamanan Lingkungan, Dalam unsur keamanan lingkungan terdiri dari dua sub unsur pertanyaan yaitu keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan, lokasi RSUD yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum.

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Cilegon dapat dikatakan dalam kondisi baik, tetapi masih ada unsur pelayanan / sub unsur yang nilainya masih dibawah rata-rata, oleh karena itu kualitas pelayanan di RSUD Kota Cilegon khususnya unit Insalasi Gawat Darurat masih harus ditingkatkan.

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan dalam penelitian ini, berikut adalah data perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan yang dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

**Tabel 6 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Pada Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD Kota Ciegon**

No	Penilaian Unsur	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kuadran
	Prosedur Pelayanan	2,23	3,32	C
	Persyaratan Pelayanan	3,03	3,40	D
	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,98	3,37	C
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,14	3,38	D
	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,01	3,40	D
	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,18	3,34	D
	Kecepatan Pelayanan	3,11	3,54	B
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,18	3,40	D

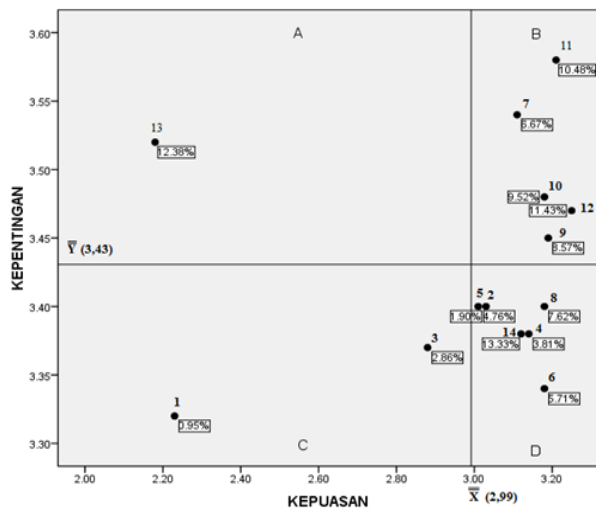


**Tabel 6 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Pada Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD Kota Cilegon (lanjutan)**

No	Penilaian Unsur	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kuadran
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,18	3,40	D
	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,19	3,45	B
	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,18	3,48	B
	Kepastian Biaya Pelayanan	3,21	3,58	B
	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,25	3,47	B
	Kenyamanan Lingkungan	2,18	3,52	A
	Kamanan Lingkungan	3,12	3,38	D
	Rata-rata ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )	2,99	3,43	

### Analisis Diagram Kartesius

Adapun untuk mengetahui unsur-unsur yang harus ditingkatkan kinerjanya maupun unsur-unsur yang harus dipertahankan kinerjanya dapat dilihat dalam diagram kartesius berikut :



**Gambar 2 Diagram Kartesius Unsur yang Mempengaruhi Pelayanan**

Keterangan :

A = Prioritas Utama

B = Pertahankan Prestasi

C = Prioritas Rendah

D = Berlebihan

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Dianggap sangat penting oleh masyarakat tetapi kinerjanya belum memuaskan sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan, antara lain : kenyamanan lingkungan (U13).

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur atau aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Kota Cilegon yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, yaitu kecepatan pelayanan (U7), kesopanan dan keramahan petugas (U9), kewajaran

biaya pelayanan (U10), kepastian biaya pelayanan (U11), kepastian jadwal pelayanan (U12).

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerjanya juga kurang bagus atau biasa saja, yaitu unsur prosedur pelayanan (U1), dan kejelasan petugas pelayanan (U3).

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Kota Cilegon khususnya Instalasi Gawat Darurat. Aspek tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat sangat baik oleh RSUD Kota Cilegon sehingga memuaskan pelanggan. Arti berlebihan disini yaitu pelaksanaannya sangat baik, tetapi kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Unsur yang masuk dalam kuadran ini yaitu persyaratan pelayanan (U2), kedisiplinan petugas pelayanan (U4), tanggung jawab petugas pelayanan (U5), kemampuan petugas pelayanan (U6), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), dan keamanan lingkungan (U14).

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mengukur kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan 14 unsur ini dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu dengan nilai 71,56 yang artinya kinerja unit pelayanan di RSUD Kota Cilegon khususnya unit Instalasi Gawat Darurat dalam kondisi baik walaupun masih terdapat beberapa unsur yang dikatakan tidak baik, oleh sebab itu kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan yaitu pada unsur prosedur pelayanan dan unsur kenyamanan lingkungan.

#### Saran

Saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu Hendaknya RSUD Kota Cilegon lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pasien dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasinya, contohnya seperti menyediakan kursi tunggu didepan ruang instalasi gawat darurat, fasilitas umum (toilet dan musholla) agar lebih bersih, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi RSUD Kota Cilegon untuk membantu menentukan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriana, V, 2010, Usulan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode Fuzzy Dengan Dimensi Student Satisfaction Inventory Pada FKIP Di PTN X, *Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri, FT.Untirta, Cilegon (Tidak Dipublikasi)
- Jumanta. 2002. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan* . Jakarta
- Kartikaningdyah, E. 2006. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2PT Kota Tanjungpinang. *Jurnal Layanan Publik*. Batam
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Unit Pelayanan Instansi Pemerintah : Jakarta
- Marthiansyah, D. 2012. Penerapan Metode Importance-Level Of Effort Diagram, Kano Dan Servqual Untuk Usulan Perbaikan Pelayanan Terhadap Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III. *Tugas Akhir*. Jurusan Teknik Industri, FT.Untirta, Cilegon (Tidak Dipublikasi)
- Mote, F, 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang, *Thesis*, Magister Ilmu Administrasi, Universitas Diponegoro. Semarang. (Tidak Dipublikasi)
- Mulyanto, 2002, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Badan Kredit Kecamatan (BKK) Kota Surakarta, *Tugas Akhir*, STIE AUB. Surakarta (Tidak Dipublikasi)
- Putra, I, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien, *Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri, FT.Untirta, Cilegon (Tidak Dipublikasi)
- Rahardjo, M dan Fardhani, H. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Universitas Diponegoro : Semarang
- Retnowati, D, 2008, Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang, *Tugas Akhir*, Universitas Diponegoro, Semarang (Tidak Dipublikasi)
- Santoso, I, dkk. 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian*. Vol. 12, No. 1.
- Sufianti, E, dkk. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 4, No. 2.
- Taufik, H, 2009, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Kelurahan Pemurus Baru Banjarmasin, *Tugas Akhir*, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin (Tidak Dipublikasi)