

# Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap

*by* PASCASARJANA UIR

---

**Submission date:** 02-Feb-2024 10:27AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2284259313

**File name:** 8.\_Evaluasi\_Kualitas\_Pelayanan\_RSUD\_Kota\_Dumai\_Terhadap.pdf (588.86K)

**Word count:** 6206

**Character count:** 39455



## **Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Hildawati<sup>1</sup> Dia Meirina Suri<sup>2</sup> Dedy Afrizal<sup>3</sup> Dila Erlianti<sup>4</sup>**

<sup>1,4</sup>STIA Lancang Kuning Dumai,  
hildrias81@gmail.com

dilaerliantierlianti@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Islam Riau,

diameririnasuri@soc.uir.ac.id

<sup>3</sup>STIE Tuah Negeri Dumai

dedyafrizal26@gmail.com

Received : Sept 22, 2022; Accepted : Oct 18, 2022

DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10577

### *Abstract*

PAN and RB Ministerial Regulations Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey, it is explained that every public service provider is obliged to evaluate the community satisfaction survey. This study aims to determine the Community Satisfaction Index of BPJS Health card users on Dumai City Hospital services. The method used is quantitative research with a descriptive approach. The research population is the community of BPJS Health card users who come to the Dumai City Hospital to get services. The results showed that the Community Satisfaction Index of BPJS Health card users for Dumai City Hospital services got an IKM value of 74.73. Based on the IKM value, the service performance of the Dumai City Hospital is categorized as Good with Service Quality being "B".

**Key Words:** Service Quality, Community Satisfaction Index, Evaluation of Public Services

### **Abstrak**

Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi terhadap survey kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan terhadap pelayanan RSUD Kota Dumai. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan yang datang ke RSUD Kota Dumai untuk mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan terhadap pelayanan RSUD Kota Dumai mendapatkan nilai IKM 74,73. Berdasarkan nilai IKM tersebut, maka kinerja pelayanan RSUD dikategorikan Baik dengan Mutu Pelayanan adalah "B"

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Evaluasi Pelayanan Publik.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan birokrasi tertentu yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan diharapkan berjalan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Artinya, pelayanan publik adalah implementasi hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang sehingga memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak. Oleh karena itu pelayanan publik menuntut kualitas tertentu (Afrizal, 2019). Meskipun pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah tidak bertujuan untuk mencari keuntungan tetapi harus tetap mengutamakan kualitas layanan. Dapat dikatakan, ukuran pelayanan publik yang berkualitas adalah yang sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat yang menerima pelayanan.

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya (Damayanti et al., 2019). Pelayanan merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang berbentuk interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan mengupayakan kepuasan pelanggan (Yasira & Jamhir, 2019). Pelayanan juga dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Hildawati Hildawati, 2019). Payne (2000) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi atau bahkan dapat melebihi harapan pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan bentuk

kinerja yang dipersepsikan (Riansyah et al., 2018).

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam aturan tersebut pada pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Latip, 2019). Berdasarkan Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey kepuasan Masyarakat, pada pasal 6 dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada unit pelayanan publik tersebut.

Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. RSUD Kota Dumai secara umum memberikan 3 (tiga) jenis pelayanan yaitu Rawat Inap, Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat. Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Dumai dapat menggunakan kartu BPJS Kesehatan maupun Umum (Tidak menggunakan BPJS). Untuk peserta BPJS, sesuai dengan iuran yang dibayarkan peserta, RSUD Kota Dumai memberikan fasilitas ruang rawat mulai dari Ruang rawat Kelas 1 (peserta dengan iuran bulanan Rp.150.000), Ruang rawat kelas 2 (peserta dengan iuran bulanan Rp.100.000) dan Ruang rawat Kelas 3 (peserta dengan iuran bulanan Rp.35.000). Perbedaan

setiap kelas cenderung pada jumlah pasien untuk setiap kamar, dimana jumlah pasien kelas 3 cenderung lebih banyak dari pada kelas 2 dan kelas 2 jumlah pasien dikamar lebih banyak dari kelas 1. Perbedaan lainnya adalah fasilitas kamar dimana pada kelas 1 fasilitas kamar lebih baik dari kelas lainnya demikian juga kelas 2, fasilitasnya lebih baik dari kelas 3.

Terhitung 1 Oktober 2021 sebanyak 4.678 peserta di Kota Dumai kategori penerima bantuan anggota iuran jaminan kesehatan (PBI JK) dihentikan aktivasi kepesertaan BPJS karena data tersebut harus di lakukan verifikasi kembali. Adapun jumlah peserta BPJS pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1  
Jumlah peserta BPJS Kesehatan Kota Dumai Tahun 2021

| NO                                  | JENIS KEPESEERTAAN                         | PESERTA JAMINAN KESEHATAN |              |
|-------------------------------------|--|---------------------------|--------------|
|                                     |  | JUMLAH                    | %            |
| <b>PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)</b> |  |                           |              |
| 1                                   | PBI APBN                                   | 74.766                    | 24.2         |
| 2                                   | PBI APBD                                   | 84.057                    | 27.2         |
| SUB JUMLAH PBI                      |  | 158.823                   | 51.4         |
| <b>NON PBI</b>                      |  |                           |              |
| 1                                   | Pekerja Penerima Upah (PPU)                | 82.728                    | 26.8         |
| 2                                   | Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/mandiri | 26.429                    | 8.6          |
| 3                                   | Bukan Pekerja (BP)                         | 702                       | 0.2          |
| SUB JUMLAH NON PBI                  |  | 109.859                   | 35.6         |
| <b>JUMLAH (KAB/KOTA)</b>            |  | <b>268.682</b>            | <b>85.52</b> |

Sementara itu, data terbaru yang diperoleh, dari total penduduk Kota Dumai sebanyak 323.090 jiwa, hingga tahun 2022 sudah terdata Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 279.720 jiwa atau 86,58%. Mereka terdiri dari 75.533 PBI JK dan 26.054 peserta umum dan mandiri (<https://riau.antaranews.com>).

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada RSUD Kota Dumai, masih ditemukan permasalahan tentang kualitas pelayanan terhadap pengguna Kartu BPJS Kesehatan. Permasalahan tersebut diantaranya terlihat dari: (1) perilaku pemberi layanan yang cenderung kurang responsif terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan; (2) Terdapat perbedaan perlakuan antara pengguna kartu BPJS Kesehatan dengan Umum; (3) Kualitas obat yang diberikan dinilai kurang berkualitas; (4) Prosedur pelayanan cenderung rumit dan berbelit-belit.

Berbagai keluhan pengguna kartu BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan termasuk oleh Rumah Sakit Umum Daerah di Kota Dumai perlu diteliti lebih lanjut karena saat ini BPJS Kesehatan merupakan suatu kewajiban bagi WNI. Setiap WNI (Warga Negara Indonesia) wajib mengikuti program BPJS Kesehatan seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan juga Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dimana diamanatkan bagi setiap WNI wajib mengikuti program BPJS. Sehingga, dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi informasi dan rujukan bagi Fasilitas Kesehatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan sekaligus sebagai evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna kartu BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Dumai.

### Tinjauan Pustaka

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata "layan", "melayani" yang berarti membantu, menyiapkan, mengurus apa-apa yang diperlukan

seseorang (As Husein, 2022: 23). Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya (Damayanti et al., 2019). Sementara pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 angka 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dikatakan ideal apabila pelayanan publik tersebut diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan; pelayanan tersebut memiliki maklumat pelayanan (janji pelayanan); dalam pelaksanaannya, pelayanan tersebut dimonitoring dan dievaluasi secara internal ataupun eksternal; serta terdapat perbaikan manajemen pelayanan yang dilakukan secara kontinu (Yulihapsari dan Siswat, 2021;5).

Pelayanan publik harus dilakukan secara professional. Pelayanan publik dapat dikatakan professional jika memenuhi unsur akuntabilitas dan responsibilitas. Adapun ciri-ciri pelayanan public dikatakan profesional yaitu: Efektif (pencapaian tujuan dan sasaran pelayanan lebih diutamakan); Sederhana (prosedur ataupun tata cara pelayanan dapat dipenuhi masyarakat karena mudah, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit); Transparan (Kejelasan dan kepastian terkait dengan: prosedur, persyaratan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, jadwal pelayanan); Keterbukaan (informasi tentang pelayanan disampaikan secara terbuka); efisiensi (persyaratan dibatasi sesuai dengan jenis pengurusan dan menghindari pengulangan persyaratan dengan instansi

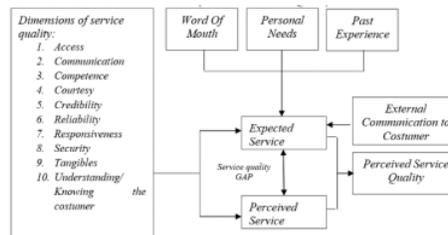
lain yang terkait); Ketepatan waktu (pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan); Responsif (cepat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani); Adaptif (cepat menyesuaikan terhadap tuntutan dan aspirasi masyarakat serta senantiasa bertumbuh dan berkembang) (Solong dan Asri Yadi, 2021: 177-178). Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan secara ideal dan professional akan memposisikan pelayanan tersebut sebagai pelayanan yang berkualitas.

Menurut Sanusi (Nashar, 2020:12) agar masyarakat mendapatkan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan, maka harus diciptakan pelayanan yang maksimal, seperti dengan memberikan senyum ramah dan bersahabat serta tata karma. Menurut Parasuraman (2012) Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara persepsi layanan yang diterima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Sandi et al., 2021). Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus menjadi prioritas penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Tjiptono (2005: 59), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan (Suandi, 2019). Kualitas pelayanan yang diberikan dapat membuat pelanggan merasa puas (Pratama et al., 2021). Apabila pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan masyarakat atau pelanggan akan puas. Untuk itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memberikan kepuasan karena tujuan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat (Sulistyo & Sotya Partiwijoyo, 2020).

Menurut Kasmir dalam Rahmadana (2020;15) Unsur- unsur yang menjadi ciri- ciri pelayanan publik yang baik adalah: (1) Tersedianya karyawan yang baik; (2) Tersedianya sarana prasarana yang baik; (3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (4) Mampu melayani secara cepat dan tepat; (5) Mampu berkomunikasi; (6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; (8) Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah (pelanggan); (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Menurut Delly dalam Sellang (2019: 19) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu dituntut untuk berkualitas. Meskipun pelayanan yang diberikan bukanlah berorientasi pada keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan berkualitas merupakan suatu kondisi yang memperlihatkan adanya kesesuaian antara layanan yang diharapkan pengguna jasa (*expected service*) dan layanan yang secara nyata diterima oleh pengguna jasa (*perceived service*). Kesesuaian antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima pengguna jasa merupakan kunci fundamental bagi terwujudnya "kepuasan pengguna" (*Customer satisfaction*). Berdasarkan hal itulah Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam Mindarti (2016:14) mengembangkan model "*servqual*" yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1  
Service Quality Model  
Determinants of Perceived Service Quality



Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur (Romaji & Nasihah, 2018). Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah terkait dengan fokus penelitian. Sementara perbedaannya selain lokasi penelitian adalah penelitian tersebut menggunakan metode *cross sectional* dan analisis statistik dilakukan dengan menggunakan teknik statistik *wilcoxon* sementara penelitian ini menggunakan survey IKM. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui hampir seluruh responden kelompok BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur yang dinyatakan oleh 40 responden (80,0%). Sementara Kelompok Non BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 44 responden (88,0%) dari total 50 responden dan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan ( $p = 0,012 > 0,05$  Ho ditolak).

Penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini adalah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan

(Nurdiah S. Dahlan et al., 2021). Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian. Sementara perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada teori yang digunakan dan metode analisis yang digunakan. Berdasarkan analisis studi menggunakan regresi linear berganda, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didistribusikan pada 264 responden pada penelitian tersebut diperoleh hasil Variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan dan ketampakan fisik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Sementara Variabel empati berpengaruh positif namun kurang signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan

Menurut Alamgir dan Shamsuddoha dalam Mindarti (2016: 19) mengemukakan bahwa beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2  
Service Quality Intrumen

| Dimensions            | Quality Instruments   |
|-----------------------|---|
| Reliability           | Credibility, Timely Service, Accuracy or Records, Dependability                     |
| Assurance             | Staff's Knowledge, Courtesy and Politeness of staff, Trustworthiness and confidence |
| Tangibles             | Location, Staff's professional appearance   |
| Empathy               | Individual Attention, Customer understanding  |
| Responsiveness        | Staff conduct, Willingness of staff to help customers, to provide prompt of service |
| Social Responsibility | Good service at reasonable cost   |

Menurut Olver (1980) Kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, maka masyarakat akan kecewa. Sementara jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka masyarakat akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas (Nurhidayat & Efendi, 2021). Kotler menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan

perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (H Hildawati, 2020).

Sebagai salah satu organisasi yang berperan dalam memenuhi pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, BPJS Kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dijelaskan bahwa BPJS Kesehatan mendapatkan amanat sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. Dalam hal ini, BPJS tidak hanya mengelola *health care financing system* (sistem pembiayaan kesehatan), tetapi juga *health care delivery system* (sistem pelayanan kesehatan) serta *health care reimbursement system* (sistem pembayaran).

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, beberapa hal penting yang perlu dilakukan oleh BPJS Kesehatan seperti: a) berupaya memenuhi ketersediaan penyedia layanan kesehatan; b) mempermudah akses peserta terhadap layanan kesehatan dan; c) memperbaiki kualitas serta mutu layanan fasilitas kesehatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan mutu layanan fasilitas kesehatan, BPJS Kesehatan berkaitan erat dengan peran pemberi pelayanan kesehatan baik itu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). BPJS Kesehatan bersama-sama dengan fasilitas kesehatan (FKTP maupun FKRTL) memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang sehat dan sejahtera melalui jaminan pembiayaan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pada saat ini, seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar sebagai peserta Badan Pengelola Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada setiap fasilitas kesehatan yang tersedia. Banyaknya masyarakat yang terdata sebagai peserta BPJS Kesehatan (per 30 Juni 2022, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia tercatat sebanyak 241,7 juta jiwa) berdampak pada meningkatnya penggunaan fasilitas pelayanan (*over utilization*). Ketidaksiapan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan dapat mengakibatkan *under utilization service* (fasilitas kesehatan mengurangi pelayanan) atau dapat mengakibatkan *inappropriate service* (kualitas pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan berkurang jika dibandingkan dengan standar yang ditetapkan).

### Metode

Dalam penelitian ini jenis data terdiri dari Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sementara tipe penelitian termasuk penelitian deskriptif. Adapun metode yang digunakan dalam evaluasi kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap Peserta BPJS diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sehingga penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi, dokumentasi, wawancara dan penyebaran angket. Sumber data yaitu: 1) data primer yang diperoleh dari Peserta BPJS yang menggunakan kartu BPJS pada RSUD Kota Dumai dimana data primer

ini diperoleh secara langsung dengan menyebarkan angket; dan 2) data sekunder, yang merupakan data dalam bentuk wawancara, dokumen dan arsip serta hasil observasi pada RSUD Kota Dumai yang mendukung penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat peserta BPJS yang mendapatkan layanan pada RSUD Kota Dumai yaitu sebanyak 120 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan terhadap masyarakat yang datang melakukan pelayanan ke RSUD Kota Dumai.

Untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap Peserta BPJS Kesehatan, dalam penelitian ini menggunakan indikator indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan kebijakan tersebut terdapat 9 Indikator yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan yaitu: a) Persyaratan; b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; c) Waktu Penyelesaian; d) Biaya/Tarif; e) Produk Spesifikasi jenis pelayanan; f) Kompetensi Pelaksana; g) Perilaku Pelaksana; h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; i) Sarana dan Prasarana.

Struktur analisis data yang dilakukan dengan dua tahapan. Struktur analisis pertama dengan menguraikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Struktur analisis kedua dengan cara melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan

RSUD Kota Dumai dengan menggunakan 9 (Sembilan) indikator yang ditetapkan. Data dari angket akan dianalisis dengan acuan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Skala pengukuran menggunakan 4 alternatif jawaban berjenjang (empat skala Likert). Kategori tidak baik akan diberi nilai persepsi 1, kurang baik akan diberi nilai persepsi 2, baik akan diberi nilai persepsi 3, sangat baik akan diberi nilai persepsi 4.

Nilai IKM selanjutnya dihitung dengan urutan berikut ini:

1. Menghitung "nilai rata-rata tertimbang" setiap indikator. Untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sumber:Permenpan RB No.14 Tahun 2017

2. Menghitung IKM. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi nilai per - unsur}}{\text{Penimbang total unsur yang ter - isi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber:Permenpan RB No.14 Tahun 2017

3. Menentukan interpretasi terhadap penilaian dengan rumus sebagai berikut:

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

4. Menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, dengan ketentuan sesuai tabel berikut:

Tabel 3

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

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 1,75        | 25,00 - 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                 | A              | Sangat Baik            |

## Hasil dan Pembahasan

Sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan, BPJS Kesehatan dituntut untuk melakukan kendali mutu dengan pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan dan proses pelayanan kesehatan (Pasal 83 Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan). Dalam hal ini, setiap fasilitas kesehatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (Pasal 57 Peraturan BPJS Kesehatan No.1 Tahun 2014) dengan memperhatikan mutu pelayanan (Pasal 42 Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan).

Rumah sakit merupakan satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam mewujudkan tujuan jaminan kesehatan nasional (Imelda & Nahrishah, 2019). Sebagai fasilitas kesehatan lanjutan, Rumah Sakit harus melakukan kontrol terhadap mutu pelayanan terhadap penggunaan BPJS Kesehatan. Tingkat kepuasan pengguna fasilitas kesehatan pada Rumah Sakit menjadi indikator penentu mutu pelayanan fasilitas kesehatan tersebut (Prastiwi & Ayubi, 2008). Indikator yang dapat menjadi penentu kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang

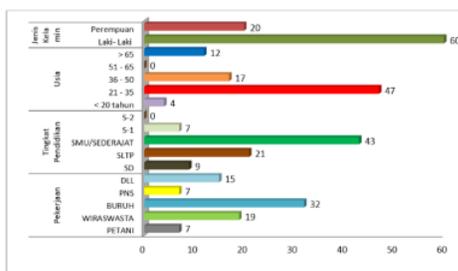
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (Sembilan) unsur dalam menilai kinerja unit pelayanan publik meliputi: 1). Persyaratan; 2). Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur; 3). Waktu Penyelesaian; 4). Biaya/Tarif Biaya/Tarif; 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6). Kompetensi Pelaksana; 7). Perilaku Pelaksana; 8). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; 9). Sarana dan prasarana.

Dalam survey ini, responden penelitian adalah pasien/keluarga pasien pada RSUD Kota Dumai yang menggunakan kartu BPJS untuk mendapatkan pelayanan sebanyak 80 orang. Adapun hasil survey akan diuraikan sebagai berikut:

#### a. Analisis Data Responden

Analisis data responden ini merupakan deskripsi karakteristik umum responden penelitian. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai untuk mendapatkan pelayanan dengan menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

Gambar 2  
Karakteristik Responden Penelitian



Berdasarkan gambar tersebut

dapat diketahui bahwa, responden dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Dilihat dari jenis kelamin, responden penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 60 orang dengan persentase 75% dan perempuan sebanyak 20 orang atau 25%. Sementara jika dilihat berdasarkan usia, responden penelitian ini dominan berada pada rentang usia 21 – 35 tahun sebanyak 47 orang atau 58,75%. Berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat bahwa responden penelitian lebih banyak pada jenjang pendidikan SMU yaitu sebanyak 43 orang dengan persentase 53,75. Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, maka responden paling banyak adalah dengan pekerjaan buruh sebanyak 32 orang atau 40%.

#### b. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Peserta BPJS Kesehatan

Jumlah angket yang disebarakan kepada pengguna layanan RSUD Kota Dumai yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan adalah untuk mengetahui tanggapan responden tersebut terhadap kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai. Jumlah angket yang disebarakan adalah sebanyak 80 angket yang berisi 27 item pertanyaan-pertanyaan yang memuat 9 (Sembilan) unsur IKM. Adapun hasil nilai rata-rata setiap unsur IKM tersebut adalah:

##### 1) Persyaratan;

Dalam pelaksanaan pelayanan, persyaratan merupakan salah satu unsur yang dinilai dalam mengukur IKM. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa orang yang melakukan pelayanan pada RSUD Kota Dumai, dapat diketahui bahwa setiap peserta BPJS Kesehatan yang melakukan pelayanan pada RSUD Kota Dumai salah satu syarat utamanya adalah memiliki

surat rujukan dari puskesmas. Pelayanan baru dapat dilakukan jika pasien tersebut dapat menunjukkan surat rujukannya. Adapun hasil angket terhadap unsur persyaratan ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4  
IKM Terhadap Persyaratan

| No                        | Pertanyaan                               | Tanggapan Responden |
|---------------------------|--|---------------------|
| 1                         | Transparansi persyaratan pelayanan       | 254                 |
| 2                         | Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan | 262                 |
| 3                         | Kepastian persyaratan pelayanan          | 267                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |  | 261,00              |
| NRR                       |  | 3,26                |
| Nilai IKM Indikator 1     |  | 81,56               |
| Kinerja                   |  | Sangat Baik         |
| Mutu pelayanan            |  | "A"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Sangat Baik" terhadap persyaratan pelayanan dengan Nilai IKM 81,56. Sehingga dilihat dari unsur persyaratan, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "A".

## 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara yang harus dilalui oleh pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan saat menggunakan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Dumai. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, sistem, mekanisme dan prosedur yang diberlakukan oleh RSUD Kota Dumai bagi pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan memang berbeda dari pasien yang tidak menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai yang memberikan pelayanan terkait tentang Sistem, mekanisme dan prosedur ini, mereka menyatakan bahwa perbedaannya hanya pada persyaratan surat rujukan saja. Selain itu, semua pasien diakui diperlakukan sama dan tidak ada perbedaan. Adapun hasil angket terhadap unsur Sistem, mekanisme dan

prosedur ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 5  
IKM Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| No                        | Pertanyaan                               | Tanggapan Responden |
|---------------------------|--|---------------------|
| 1                         | Transparansi persyaratan pelayanan       | 201                 |
| 2                         | Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan | 200                 |
| 3                         | Kepastian persyaratan pelayanan          | 195                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |  | 198,67              |
| NRR                       |  | 2,48                |
| Nilai IKM Indikator 1     |  | 62,08               |
| Kinerja                   |  | Kurang Baik         |
| Mutu Pelayanan            |  | "C"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Kurang Baik" terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan yang harus dipenuhi dengan Nilai IKM 62,08. Sehingga dilihat dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "C".

## 3) Waktu Penyelesaian;

Waktu penyelesaian dalam pelayanan merupakan lamanya proses pelayanan diselesaikan oleh pemberi layanan, mulai dari pendaftaran hingga pengguna kartu BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan dari RSUD Kota Dumai. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pengguna kartu BPJS Kesehatan, sebagian orang menyatakan bahwa jika datang untuk mendapatkan layanan/ jasa pada RSUD Kota Dumai dengan menggunakan kartu BPJS Kesehatan, maka pelayanan akan memakan waktu lama. Namun sebagian lainnya menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan tidak lama jika mengikuti syarat dan prosedur yang sudah ditetapkan. Lamanya proses pelayanan dilakukan terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan dianggap karena ada beberapa syarat dan prosedur yang belum dipenuhi oleh pasien tersebut. Adapun tanggapan responden terkait

dengan waktu penyelesaian pelayanan yaitu:

Tabel 6  
IKM Terhadap Waktu pelayanan

| No                        | Pertanyaan                             | Tanggapan Responden |
|---------------------------|--|---------------------|
| 1                         | Transparansi waktu pelayanan           | 258                 |
| 2                         | Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan | 247                 |
| 3                         | Kejelasan waktu pelayanan              | 253                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |  | 252,67              |
| NRR                       |  | 3,16                |
| Nilai IKM Indikator 1     |  | 78,96               |
| Kinerja                   |  | Baik                |
| Mutu Pelayanan            |  | "B"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Baik" terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang dengan Nilai IKM 78,96. Sehingga dilihat dari unsur waktu pelayanan, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "B".

#### 4) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan besarnya pembayaran yang dikenakan kepada pengguna kartu BPJS Kesehatan yang ingin mendapatkan layanan/ jasa pada RSUD Kota Dumai. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan diketahui bahwa tidak ada biaya atau tarif yang dikenakan bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan sepanjang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Artinya, layanan diberikan secara gratis sesuai dengan kelas yang telah dipilih pengguna kartu tersebut. Namun bagi pengguna kartu yang ingin mendapatkan fasilitas layanan diluar ketentuan, maka akan dikenakan biaya. Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Pengenaan Urun Biaya dan Selisih Biaya dalam Program Jaminan Kesehatan dijelaskan bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mempunyai keinginan untuk meningkatkan kelas perawatan dari haknya di Rumah Sakit, termasuk rawat jalan eksekutif maka harus membayar selisih biaya yang terjadi

akibat perubahan tersebut. Selisih biaya ini merupakan perbedaan biaya yang dijamin oleh BPJS Kesehatan ketika dibandingkan dengan biaya yang harus dibayar oleh pengguna kartu BPJS Kesehatan dikarenakan adanya peningkatan pelayanan sehingga mengakibatkan adanya tambahan biaya yang harus ditanggung oleh pengguna kartu BPJS Kesehatan. Penjelasan ini selaras dengan yang tertuang dalam Pasal 10 ayat (5) Permenkes No.51 tahun 2018 yang berbunyi: "Peningkatan kelas perawatan hanya dapat dilakukan satu tingkat lebih tinggi dari kelas yang menjadi hak peserta." Adapun tanggapan responden terkait dengan biaya/ tarif pelayanan yaitu:

Tabel 7  
IKM Terhadap Biaya/Tarif

| No                        | Pertanyaan  | Tanggapan Responden |
|---------------------------|---|---------------------|
| 1                         | Keterbukaan biaya pelayanan                             | 268                 |
| 2                         | Kepastian biaya pelayanan                               | 275                 |
| 3                         | Kesesuaian biaya pelayanan dengan layanan yang diterima | 278                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |   | 273,67              |
| NRR                       |   | 3,42                |
| Nilai IKM Indikator 1     |   | 85,52               |
| Kinerja                   |   | Sangat Baik         |
| Mutu Pelayanan            |   | "A"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Sangat Baik" terhadap Biaya/ Tarif pelayanan yang harus dipenuhi dengan Nilai IKM 85,52. Sehingga dilihat dari unsur Biaya/ tarif, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "A".

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;

Produk spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan berbagai fasilitas layanan yang ditawarkan atau dapat diterima oleh pengguna karu BPJS Kesehatan pada RSUD Kota Dumai. Tidak semua penyakit akan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 terdapat 144

penyakit yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

Secara umum, Pengguna kartu BPJS Kesehatan berhak mendapatkan layanan: 1) Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; 2) Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan; 3) Persalinan dan; 4) Ambulan. Sementara dalam penelitian ini produk spesifikasi jenis pelayanan tersebut di tetapkan menjadi 3 (tiga) dan tanggapan responden terkait dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu:

Tabel 8  
IKM Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No                        | Pertanyaan   | Tanggapan Responden |
|---------------------------|--|---------------------|
| 1                         | Produk layanan dalam proses pengobatan             | 249                 |
| 2                         | Produk layanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien | 245                 |
| 3                         | Produk layanan keluhan                             | 263                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |  | 257,33              |
| NRR                       |  | 3,15                |
| Nilai IKM Indikator 1     |  | 78,85               |
| Kinerja                   |  | Baik                |
| Mutu Pelayanan            |  | "B"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Baik" terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan yang dengan Nilai IKM 78,85. Sehingga dilihat dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "B".

#### 6) Kompetensi Pelaksana;

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan pemberi layanan sesuai dengan aturan/ ketentuan yang ada sehingga memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dalam penelitian ini, berdasarkan pada observasi dan wawancara yang dilakukan diketahui bahwa pemberi layanan pada RSUD Kota Dumai memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Adapun tanggapan responden terkait dengan kompetensi pelaksana pelayanan yaitu:

Tabel 9  
IKM Terhadap Kompetensi Pelaksana

| No                        | Pertanyaan  | Tanggapan Responden |
|---------------------------|---|---------------------|
| 1                         | Kemampuan teknis petugas dalam memberikan layanan | 253                 |
| 2                         | Kemampuan intelektualitas petugas                 | 254                 |
| 3                         | Kredibilitas petugas dalam melakukan pelayanan    | 266                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |   | 257,67              |
| NRR                       |   | 3,22                |
| Nilai IKM Indikator 1     |   | 80,52               |
| Kinerja                   |   | Baik                |
| Mutu Pelayanan            |   | "B"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Baik" terhadap waktu kompetensi pelaksana pelayanan yang dengan Nilai IKM 80,52. Sehingga dilihat dari unsur Kompetensi Pelaksana mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "B".

#### 7) Perilaku Pelaksana;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 34 menyebutkan bahwa terdapat 15 perilaku yang harus dimiliki setiap penyelenggara pelayanan. Perilaku tersebut adalah; a). adil dan tidak diskriminatif; b). cermat; c). santun dan ramah; d). tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-lurut; e). profesional; f). tidak mempersulit; g). patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h). menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i). tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; j). terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k). tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l). tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m).

tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n). sesuai dengan kepantasan; dan o). tidak menyimpang dari prosedur. Perilaku pelaksana yang sesuai dengan tuntutan publik akan memberikan rasa nyaman dan rasa percaya pada pemerintah sementara perilaku pelaksana yang tidak sesuai akan memberikan masyarakat rasa tidak percaya dan menganggap kerja pemerintah buruk.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pengguna kartu BPJS di RSUD Kota Dumai, masih ditemukan ketidakpuasan terhadap perilaku pemberi pelayanan. Beberapa pengguna merasa diperlakukan berbeda dengan pasien yang tidak menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Sementara ketika dikonfirmasi kepada petugas pelayanan mengenai keluhan ini, petugas meyakinkan bahwa perilaku pelaksana tidak pernah membedakan pasien karena semua pasien dilayani sesuai dengan prosedur. Dan untuk pengguna kartu BPJS memang ada prosedur seperti memiliki surat rujukan dari faskes sebelumnya. Hal ini lah yang mungkin dianggap oleh pengguna kartu BPJS sebagai perilaku yang membedakan.

Dalam penelitian ini, untuk melihat perilaku pelaksana dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 10  
IKM Terhadap Perilaku Pelaksana

| No                        | Pertanyaan                                | Tanggapan Responden |
|---------------------------|---|---------------------|
| 1                         | Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan | 210                 |
| 2                         | Perilaku menghargai                       | 197                 |
| 3                         | Tingkat kredibilitas petugas pelayanan    | 186                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |   | 197,67              |
| NRR                       |   | 2,47                |
| Nilai IKM Indikator 1     |   | 61,77               |
| Kinerja                   |   | Kurang Baik         |
| Mutu Pelayanan            |   | "C"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Kurang Baik" terhadap perilaku pelaksana pelayanan yang

dengan Nilai IKM 61,77. Sehingga dilihat dari unsure Perilaku Pelaksana, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah "C".

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan adalah dampak ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan sementara saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk menjadi pertimbangan bagi penyelenggara layanan dan masukan adalah pengaruh yang memberikan akibat terhadap jalannya fungsi suatu sistem layanan. Dalam penelitian ini penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan yang bersumber dari pengguna kartu BPJS Kesehatan dan untuk ditindaklanjuti oleh RSUD Kota Dumai. Dari hasil analisis diperoleh tanggapan responden sesuai dengan tabel berikut ini:

Tabel 11  
IKM Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No                        | Pertanyaan   | Tanggapan Responden |
|---------------------------|--|---------------------|
| 1                         | Kesiapan dan respon atas saran dan masukan dari masyarakat | 191                 |
| 2                         | Respon atas keluhan masyarakat                             | 192                 |
| 3                         | Solusi petugas atas keluhan masyarakat                     | 201                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |  | 194,67              |
| NRR                       |  | 2,43                |
| Nilai IKM Indikator 1     |  | 60,83               |
| Kinerja                   |  | Kurang Baik         |
| Mutu Pelayanan            |  | "C"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan "Kurang Baik" terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan atas pelayanan yang diterima oleh pengguna kartu BPJS Kesehatan dengan Nilai IKM 60,83. Sehingga dilihat dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, mutu pelayanan RSUD

Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah “C”.

### 9) Sarana dan prasarana

Sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia sarana didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Berdasarkan observasi diketahui bahwa sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna kartu BPJS Kesehatan pada RSUD Kota Dumai disesuaikan dengan kelas yang dipilih oleh pasien tersebut sebagai peserta BPJS Kesehatan. Masing- masing kelas akan mendapatkan fasilitas kamar yang berbeda yaitu: 1) Kelas 1: Peserta kelas 1 akan mendapat fasilitas ruang rawat inap yang diisi minimal 2-4 orang; 2) Kelas 2: Peserta kelas 2 akan mendapat fasilitas ruang rawat inap yang berisi paling sedikit yaitu 3-5 orang; 3) Kelas 3: Peserta kelas 3 akan mendapat fasilitas ruang rawat inap dengan jumlah paling sedikit yaitu 4-6 orang.

Adapun tanggapan responden penelitian terkait dengan sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12  
IKM Terhadap Sarana dan Prasarana

| No                        | Pertanyaan  | Tanggapan Responden |
|---------------------------|---|---------------------|
| 1                         | Penataan ruang pelayanan bersih dan rapi.                                 | 262                 |
| 2                         | Sarana dan prasarana yang disediakan sangat memudahakan proses pelayanan. | 262                 |
| 3                         | Fasilitas yang disediakan membuat nyaman selama proses pelayanan.         | 268                 |
| Total Rata-Rata Tanggapan |   | 264,00              |
| NRR                       |   | 3,30                |
| Nilai IKM Indikator 1     |   | 82,50               |
| Kinerja                   |   | Sangat Baik         |
| Mutu Pelayanan            |   | "A"                 |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna kartu BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Kota Dumai memberikan tanggapan “Sangat Baik” terhadap sarana dan prasarana pelayanan yang dengan

Nilai IKM 82,50. Sehingga dilihat dari unsur sarana dan prasarana, mutu pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah “A”.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap masing- masing unsur pelayanan tersebut, maka dilakukan rekapitulasi hasil penelitian terhadap Kuesioner yang terkumpul dan telah diisi responden dengan lengkap sebanyak 80 angket. Hasil survei kepuasan pengguna kartu BPJS Kesehatan terhadap pelayanan RSUD Kota Dumai dan hasil analisis data yang telah direkap diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas pelayaan RSUD kota Dumai terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan adalah sebesar 74,73 yang dapat diartikan kinerja pelayanan dikategorikan “BAIK” (interval 62,51-81,25) dengan nilai Mutu pelayanan adalah “B”.

Hasil IKM tersebut, diperoleh melalui 9 (Sembilan) unsur penilaian yaitu: a) Persyaratan; b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; c) Waktu Penyelesaian; d) Biaya/ Tarif; e) Produk Spesifikasi jenis pelayanan; f) Kompetensi Pelaksana; g) Perilaku Pelaksana; h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; i) Sarana dan Prasarana. Hasil analisis terhadap kesembilan unsur penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13  
Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Kepada Peserta BPJS Kesehatan

| No        | Indikator                               | Nilai IKM | Nilai Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja     |
|-----------|---|-----------|--------------------|----------------|-------------|
| 1         | Persyaratan                             | 3,26      | 81,56              | A              | Sangat Baik |
| 2         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 2,48      | 62,08              | C              | Kurang Baik |
| 3         | Waktu Pelayanan                         | 3,16      | 78,96              | B              | Baik        |
| 4         | Biaya/ Tarif                            | 3,42      | 85,52              | A              | Sangat Baik |
| 5         | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,15      | 78,85              | B              | Baik        |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                    | 3,22      | 80,52              | B              | Baik        |
| 7         | Perilaku Pelaksana                      | 2,47      | 61,77              | C              | Kurang Baik |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,43      | 60,83              | C              | Kurang Baik |
| 9         | Sarana dan Prasarana                    | 3,30      | 82,50              | A              | Sangat Baik |
| NILAI IKM |   | 2,99      | 74,73              | B              | BAIK        |

Sumber: Data Olahan Angket, September 2022

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat tentang kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan yang dilaksanakan dengan dasar perhitungan atas 9 unsur kepuasan masyarakat mendapatkan Nilai IKM sebesar 2,99 yang setelah di konversi mendapatkan nilai 74,73 yang berada pada rentang 62,51-81,25 dalam kategori "Baik" dengan Nilai Mutu "B".
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, dari 9 unsur yang diolah, terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapat respon "Kurang Baik" yaitu: a) unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur; b) unsur Perilaku pelaksana, dan; c) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Setelah dikonversi, nilai yang diperoleh masing-masing unsur tersebut berada pada rentang 43,76 – 62,50 dengan nilai Mutu "C".
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, dari 9 unsur yang diolah, terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapat respon "Kurang Baik" yaitu: a) unsur Persyaratan; b) unsur Biaya/ Tarif, dan; c) Sarana dan Prasarana. Setelah dikonversi, nilai masing-masing unsur tersebut berada pada rentang 81,26 – 100 dengan nilai Mutu "A".

## Daftar Pustaka

- Afrizal, D. (2019). PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.6>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1). <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Hildawati, H. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, VI(2).
- Hildawati, Hildawati. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSUD) DUMAI. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.12>
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2019). ANALISIS TINGKAT MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP ADAM MALIK MEDAN (STUDI PERBANDINGAN ANTARA PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS). *JURNAL INFORMATIKA*, 3(3). <https://doi.org/10.36987/informatika.v3i3.221>
- Latip, L. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH MEKAR SARI KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.9>
- Nurdiah S. Dahlan, Baharuddin Semmaila, & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap

- Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1). <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.420>
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, RESPONSIVITAS DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA PURWOSARI KECAMATAN KALIWIRO KABUPATEN WONOSOBO. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2). <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyanisa, A., & Megawati, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2). <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 15(1). <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>
- Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DAN NON BPJS DI RSUD GAMBIRAN KEDIRI JAWA TIMUR. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2). <https://doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147>
- Sandi, A., Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MANDE KOTA BIMA. *JURNAL PENKOMI KAJIAN PENDIDIKAN DAN EKONOMI*, 4(2). <https://doi.org/10.33627/pk.v4i2.520>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2). <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Yasira, R., & Jamhir, J. (2019). PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 3(2). <https://doi.org/10.22373/justisia.v3i2.5933>
- Undang- Undang No, 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

# Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**20%**

SIMILARITY INDEX

**17%**

INTERNET SOURCES

**12%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

1%

★ [ekonomi.kompas.com](http://ekonomi.kompas.com)

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16