

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER
COMMUNITY SATISFACTION INDEX
IN OUTPATIENT INSTALLATION PULMONARY HOSPITAL JEMBER**

Penulis (Mahandi Ishaq), Reviewer (Drs. Abdul Khaliq Azhari, M.Si
& M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP)
Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: dpu@unej.ac.id

Abstrak

Masyarakat yang semakin maju dan modern dengan didukung kelompok pendidikan yang semakin berkembang pula, struktur sosial dan lingkungan hidup yang menuntut pemerintah untuk melanjutkan, menyempurnakan dan memperbaiki dalam pelayanan untuk lebih baik. Rumah Sakit Paru Jember sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan, sehingga kualitas pelayanan harus sesuai dengan kepuasan pelanggan. Selain itu pelayanan ini dianggap sangat penting karena hal ini juga berkaitan dengan keamanan penerima layanan kesehatan. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit paru Jember ?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 150 responden dengan menggunakan accidental sampling. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit paru Jember mulai 28 Oktober sampai 28 November 2012. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, kuisioner, dokumentasi dan studi pustaka. Peneliti menggunakan analisis data dengan melakukan penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menghitung harapan dan persepsi responden. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dengan berdasarkan beberapa hal yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien atau pelanggan. Perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan 14 unsur yaitu prosedur pelayanan, prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kedisiplinan 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 pelayanan. Hasil penelitian diperoleh dengan metode penghitungan tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rumah sakit Paru Jember adalah 73,25 dimana hal ini termasuk kualitas B. Hasil ini masih dibawah kategori dengan nilai tertinggi (81,26 sampai 100) atau kategori A.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan

Abstract

An increasingly complex society and the modern with the support of the higher education community, the social structures and environments of life that requires the government to continue to develop and improve in this case about the service provided to be more qualified. Jember Paru Hospital as one of public service institutions that perform services on health care, it should provide a quality service so as to achieve customer satisfaction. Moreover, this service is very important because it relates to the safety of users of health services. In this study, problem formulation used is how the Health Care Satisfaction in Hospital Outpatient Pulmonary Jember. The purpose of this study is to determine the User Experience Health Care Hospitals Outpatient Pulmonary Jember. The research method used is descriptive research methods with quantitative data. Samples taken totaled 150 respondents customer due diligence vehicles using accidental sampling. The research was conducted at the Hospital of Lung Jember on October 28 to 28 November 2012. Collecting data used were interviews, observation, questionnaires, documentation and literature. Analysis of data used by the authors that uses analysis (IKM) Community Satisfaction Index score is by calculating expectations with perceptions of the applicant. Measuring the level of service quality in the analysis model is based on several items designed to measure patient satisfaction or customer. The gap between the perception and the expectation is seen from 14 elements, namely: service procedures, conditions of service, clarity of service personnel, service personnel responsibility, discipline service personnel, service personnel responsibility, speed of service, justice get service, courtesy and friendliness of the staff, the reasonableness of the cost service, cost of service assurance, service assurance schedules, environmental comfort, and security services. The results obtained with the method of calculation of SMEs in mind that the health service satisfaction Hospital Outpatient Pulmonary Jember 73.25 HPI value to the quality of service B. The results are still under the category of elements of the highest scores (81.26 to 100) or the category A.

Keywords: Community Satisfaction Index, ambulatory health care services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan masyarakat. Tuntutan itu tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan sehingga aparatur Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada semua institusi pemerintah untuk melakukan survei tentang indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintah. Kedua produk hukum tersebut secara tertulis telah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004, yang mendefinisikan 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”

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi beberapa unsur. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, maka minimal unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah 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 pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha pemerintah baik pusat maupun daerah di sektor kesehatan. Selain itu karena kesehatan merupakan salah satu hak dasar rakyat, yaitu untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1). Di Kabupaten Jember ada beberapa rumah sakit diantaranya adalah Rumah Sakit Paru Jember merupakan Rumah Sakit Khusus Tipe C. Rumah sakit khusus (*Special Hospital*) merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan hanya satu

macam pelayanan kedokteran saja yaitu *spesifikasi emergency* penyakit paru.

Pada tahun 2002 sesuai Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 37 Tahun 2000 Rumah Sakit Paru Jember ditetapkan sebagai salah satu Unit Pelaksana Tehnis (UPT) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yang berada di wilayah Jawa Timur bagian Timur tepatnya di kota Jember yang pelayanannya meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Situbondo dan sebagian dari Kabupaten Lumajang. Cakupan wilayah pelayanan yang luas yaitu 4 kabupaten memberi tantangan tersendiri bagi RS Paru untuk memberi pelayanan yang terbaik. Dengan sarana dan prasarana RS Paru yang ada (rumah sakit tipe C), RS Paru dituntut untuk melayani wilayah pelayanan dengan cakupan yang luas dan penderita yang sebagian besar termasuk ekonomi lemah. Dengan banyaknya kendala yang ada, RS Paru Jember sebagai instansi pemerintah diharapkan tidak mengesampingkan dalam memberi kualitas pelayanan yang baik sehingga kepuasan pasien tercapai.

Dalam ilmu administrasi negara, pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Dimana pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan tata cara yang ditetapkan. Menurut Moenir (2002:12) pengertian pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Definisi pelayanan menurut Kotler (Sinambela, 2006:4) menyatakan bahwa “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan / kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yaitu:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif maupun satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara”.

Pelayanan publik menurut Perda Propinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005 adalah sebagai berikut:

“Segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas layanan publik baik oleh pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Paru Jember, dengan menggunakan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai acuan. Pengukuran kepuasan masyarakat penting untuk dilakukan, sebagai acuan untuk melakukan evaluasi dalam proses meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dilakukan.

Manfaat penelitian ini adalah dapat digunakan untuk evaluasi pertama bagi pihak Rumah Sakit Paru Jember yang didasari oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi Rumah Sakit Paru Jember dalam upaya peningkatan pelayanan dan kenyamanan konsumen Rumah Sakit Paru Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menekankan pada paradigma kuantitatif dan tipe penelitian deskriptif yang mengukur serta menjelaskan kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Rumah Sakit Paru Jember. Teknik pengambilan data di lapangan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan dari Bulan September 2012 sampai dengan Bulan Februari 2013 di Rumah Sakit Paru Jember, dengan populasi pasien Rawat Jalan RS Paru Jember. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang yang diambil dengan menggunakan teknik sampling insidental pada Bulan September 2012. Sedangkan perhitungan dan analisis data dari hasil kuesioner menggunakan rumus yang terdapat dalam Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan digunakan untuk mengidentifikasi profil pengguna pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, tingkat

pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan 150 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh hasil dominasi responden pada setiap karakteristiknya yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut.

Karakteristik	Keterangan	Presentase (%)
Umur	41 – 50 Tahun	47 (31%)
Jenis kelamin	Perempuan	76 (50%)
Tingkat pendidikan	SLTA	72 (48%)
Pekerjaan	Wiraswasta	45 (30%)

Dominasi responden berdasarkan karakteristiknya tersebut akan memberikan kontribusi terhadap 14 unsur pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini. Nilai yang diperoleh Rumah Sakit Paru Jember berdasarkan 150 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini pada setiap unsurnya adalah sebagai berikut.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	3,35	0,071	0,23
2	Persyaratan Pelayanan	3,04	0,071	0,21
3	Kejelasan Informasi	2,37	0,071	0,23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,21	0,071	0,22
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,02	0,071	0,21
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,01	0,071	0,21
7	Kecepatan Pelayanan	2,78	0,071	0,19
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,05	0,071	0,21
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,09	0,071	0,21
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,69	0,071	0,19
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,03	0,071	0,21
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,76	0,071	0,19
13	Kenyamanan			

	Lingkungan a.Kebersihan lingkungan b.Kerapian dan Keteraturan c.Kebisingan	2,91	0,071	0,20
14	Keamanan Pelayanan	3,13	0,071	0,22
Nilai Rata-Rata Tertimbang Indeks Pelayanan Rawat Jalan				2,93

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat bahwa dari penelaian 14 unsur IKM pada pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember tahun 2012, sebagian besar unsur IKM mendapat nilai dengan kategori baik. Sedangkan untuk unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah pada unsur prosedur pelayanan yaitu sebesar 3,35 dan unsur yang memiliki nilai terendah adalah pada unsur kejelasan informasi yaitu sebesar 2,37. Dari penelitian menunjukkan terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata dengan kategori sangat baik, baik dan kurang baik. Oleh karena itu penulis menyajikan beberapa unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya atau yang menjadi prioritas dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

A. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya

Unsur pelayanan yang termasuk unsur yang perlu untuk dipertahankan kualitasnya merupakan unsur pelayanan yang mencapai nilai dengan kategori **Baik** dan **Sangat Baik**. unsur pelayanan yang termasuk kategori ini adalah sebagai berikut.

1. Unsur Prosedur Pelayanan

Unsur prosedur pelayanan merupakan unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi dimana unsur ini mencapai kategori **Sangat Baik**. unsur prosedur pelayanan dianggap telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Pasien merasa tidak ada kesulitan untuk mengikuti setiap prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak RS Paru Jember.

2. Unsur Kedisiplinan Petugas

Unsur kedisiplinan petugas memiliki kinerja pelayanan dengan kategori **Baik**, dimana pasien merasa kedisiplinan petugas telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Tenaga medis maupun staf administrasi memberikan pelayanannya sesuai dengan jadwal atau jam kerja sesuai dengan yang telah ditentukan.

3. Keamanan Pelayanan

Unsur pelayanan ini memiliki kategori kinerja pelayanan **Baik** sehingga perlu untuk dipertahankan. Keamanan di lingkungan RS Paru Jember dianggap telah memberikan rasa aman bagi pasien maupun keluarga pasien yang ikut untuk mengantar pasien. Keamanan disini dimaksudkan pada keamanan pada alat-alat maupun tingkat keamanan yang lainnya.

4. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan oleh pihak RS Paru Jember karena sikap dan perilaku petugas dinilai oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan saling menghargai terhadap pasien. Selain itu unsur ini juga memiliki kinerja pelayanan dengan kategori **Baik**.

5. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan termasuk dalam kategori **Baik** dimana dapat dijelaskan bahwa unsur pelayanan ini perlu untuk dipertahankan karena petugas pelayanan dinilai oleh pasien sudah melakukan tugasnya secara adil pada pasien dengan tidak membedakan status dan golongan pasien.

6. Persyaratan Pelayanan

Unsur ini perlu dipertahankan karena persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dinilai tidak sulit oleh pasien selain itu juga persyaratan untuk mendapatkan pelayanan juga sudah sesuai dengan standar pelayanan dari RS Paru Jember. Unsur pelayanan ini memiliki kinerja pelayanan dalam kategori **Baik**.

7. Kepastian Biaya Pelayanan

Unsur kepastian biaya pelayanan perlu untuk dipertahankan karena unsur ini memiliki kategori pelayanan **Baik** serta biaya yang dibebankan pada pasien sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan di dalam standar pelayanan dari RS Paru Jember.

8. Tanggung jawab Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan baik tenaga medis maupun staf administrasi di RS Paru Jember dianggap telah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya salah satunya adalah melayani pasien rawat jalan sehingga unsur pelayanan ini memiliki kategori pelayanan **Baik**.

9. Kemampuan Petugas Pelayanan

Unsur kemampuan petugas pelayanan mencapai nilai dengan kategori **Baik**. petugas pelayanan dinilai pasien sangat mampu untuk menangani penyakit dan kesehatan pasien dengan baik, oleh karena itu unsur ini perlu untuk dipertahankan.

10. Kenyamanan Pelayanan

Lingkungan dan pelayanan di RS Paru Jember dianggap telah memberikan kenyamanan kepada pasien dalam memperoleh pelayanan rawat jalan. Sehingga hal ini memberikan nilai kinerja pelayanan yang ditentukan standar pelayanan RS Paru Jember sehingga tidak membebani pasien.

11. Kecepatan Pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan mencapai nilai dengan kategori **Baik** dimana pelayanan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan kepada pasien dianggap sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan standar pelayanan RS Paru Jember sehingga tidak membebani pasien.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pasien beranggapan bahwa jadwal pelayanan di RS Paru Jember sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan dan diberitahukan kepada pasien sehingga pasien tidak perlu untuk menunggu lama atau tidak memperoleh kepastian jadwal pelayanan sehingga nilai unsur pelayanan ini termasuk dalam kategori **Baik**.

13. Biaya yang telah ditetapkan oleh RS Paru Jember untuk dipenuhi oleh pasien sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan rawat jalan dianggap tidak membebani pasien

karena biaya yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diterima sehingga unsur kewajaran biaya pelayanan termasuk dalam kategori **Baik**.

B. Unsur Pelayanan yang Harus Ditingkatkan Pelayanannya

Unsur pelayanan yang kualitasnya harus ditingkatkan untuk selanjutnya adalah unsur yang memperoleh nilai terendah dengan kategori **Kurang Baik**, unsur yang termasuk dalam kategori ini adalah unsur pelayanan dalam hal kejelasan petugas pelayanan. Pasien mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi baik mengenai pelayanan rawat jalan maupun informasi mengenai prosedur pelayanan. Terdapat suatu prosedur yang membingungkan pasien dalam hal memperoleh informasi pelayanan di R Paru Jember sehingga hal ini perlu adanya perbaikan untuk lebih memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pasien sebagai penerima layanan.

c. Masih terkait dengan kejelasan petugas pelayanan RS Paru Jember perlu untuk menyediakan suatu media khusus untuk memberikan informasi kepada pasien dengan sekejelas-jelasnya dan mudah dimengerti oleh pasien dengan usia lanjut.

d. Meningkatkan pelayanan petugas terkait dengan unsur kewajaran biaya pelayanan, dimana petugas pelayanan harus dapat menjelaskan secara baik, jelas, dan detail tentang pembiayaan medis yang diberikan kepada pasien.

e. Meningkatkan kecepatan pelayanan agar pasien tidak terlalu lama dalam menerima pelayanan, khususnya kecepatan pelayanan pendaftaran loket dan di ruang obat.

f. Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan agar dilaksanakan sesuai dengan apa yang tertera pada standar pelayanan public Rumah Sakit Paru Jember.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember, maka setelah melalui penghitungan indeks kepuasan masyarakat melalui 14 unsur pelayanan maka didapat kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember memiliki nilai IKM 73,25 dengan mutu pelayanan B yaitu dengan kategori baik, nilai tersebut masih di bawah kategori unsur nilai yang paling tinggi yakni (81,26 - 100) atau kategori A.

Meskipun mutu pelayanan RS Paru Jember mendapatkan nilai B dengan kategori baik tetapi masih ada beberapa unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan lagi untuk kedepannya, yakni unsur kewajaran biaya pelayanan, unsur kecepatan pelayanan, dan unsur kepastian jadwal pelayanan. Karna unsur – unsur tersebut memiliki nilai rata – rata terendah dibandingkan dengan unsur – unsur yang lain yakni 0,19. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rata – rata tertinggi adalah unsur prosedur pelayanan 0,23

Dari hasil penelitian dan hasil penyebaran kuesioner di Rumah Sakit Paru Jember, peneliti akan memberikan saran terkait pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat diantaranya:

a. Meskipun 13 unsur dari total 14 unsur telah memenuhi standar yang telah ditentukan dengan mencapai nilai rata-rata dengan kategori sangat baik dan baik namun pada dasarnya dari 13 unsur tersebut masih ada beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata IKM dibawah 3,00 sehingga hal ini perlu untuk lebih ditingkatkan lagi kedepannya agar kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan benar-benar terwujud.

b. Pihak RS Paru Jember perlu untuk meningkatkan pelayanan dalam hal kejelasan petugas pelayanan agar pasien tidak merasa dibingungkan dengan kejelasan petugas pelayanan mengenai tanggung jawab dari setiap petugas pelayanan yang harus diketahui oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Abdul Khaliq Azhari, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan perhatian dalam penulisan jurnal ini;
2. Dra. Inti Wasiati, MM dan Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku tim penguji yang selalu memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis;
3. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Negara dan seluruh karyawan FISIP Universitas Jember atas ilmu pengetahuan dan bantuan yang telah diberikan selama ini

Daftar Pustaka

- [1] Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- [2] Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
- [3] Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- [4] Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005
- [5] Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.