

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Melalui Metode Survei di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar

Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction In Dental Health Services Through Survey Methods At Dental Polyclinic Labuang Baji Hospital, Makassar City

Fiqriyah Ufairah Jamal¹ dan Asmarianti²

Politeknik STIA LAN Makassar¹, Program Studi Administrasi Pembangunan Negara,
Politeknik STIA LAN Makassar²

dindaaaq@gmail.com¹, asmarianti@stialanmakassar.ac.id²

Abstract

The government, in order to show a good reflection in the eyes of the people, provides the best service to protect its people. In order to provide community welfare, health services are considered very important because this has become the basis of community needs. There are various complaints related to the provision of health services, especially in the Dental Polyclinic of every public service provider agency. RS Labuang Baji is one of the hospitals in Makassar City that provides polyclinic health services, one of which is the Dental Polyclinic. The Dental Polyclinic at Laburan Baji General Hospital has a function that is not much different from the dental polyclinic health services available at other hospitals or clinics, namely by providing health services in the dental and oral departments. This research uses a mixed method or a combination of two methods, namely qualitative and quantitative in conducting a research in order to achieve more complete or comprehensive results. Based on the results of a study of the nine elements of services provided, the Dental Polyclinic at Laburan Baji Hospital received a good predicate with a score of 80.6. However, there are still elements with poor service values so that the Dental Polyclinic at Laburan Baji Hospital needs to improve and improve health services in order to achieve community satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction Survey, IKM, Community Satisfaction, Hospital, Dental Poly

Abstrak

Pemerintah dalam rangka memperlihatkan cerminan yang baik di mata masyarakat memberikan pelayanan yang terbaik untuk mengayomi masyarakatnya. Guna memberikan kesejahteraan masyarakat maka pelayanan kesehatan dinilai sangat penting karena hal tersebut sudah menjadi dasar dari kebutuhan masyarakat. Terdapat berbagai keluhan terkait pemberian pelayanan kesehatan khususnya di Poliklinik Gigi RS Labuang Baji, fakta tersebut didasarkan dari ulasan pengguna layanan yang terdapat pada Google Review RS Labuang Baji. RS Labuang Baji merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kota Makassar dengan menyediakan pelayanan Kesehatan poliklinik salah satunya Poliklinik Gigi. Poliklinik Gigi RS Labuang Baji memiliki fungsi yang tidak jauh berbeda dengan pelayanan kesehatan poliklinik gigi yang tersedia di rumah sakit atau klinik lain yaitu dengan memberikan pelayanan terhadap kesehatan yang ada pada bagian gigi dan mulut. Penelitian ini menggunakan metode mixed method atau penggabungan dua metode yaitu kualitatif dan kuantitatif dalam dilakukannya sebuah riset demi tercapainya hasil yang lebih lengkap atau komprehensif. Berdasarkan hasil penelitian terhadap sembilan unsur pelayanan yang diberikan, Poliklinik Gigi RS Labuang Baji memperoleh predikat baik dengan nilai 80,6. Namun, masih terdapat unsur dengan nilai pelayanan yang buruk sehingga Poliklinik Gigi RS Labuang Baji perlu melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Suvey Kepuasan Pasien, IKM, Kepuasan Masyarakat, RSUD, Poli Gigi

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pondasi untuk memajukan negara memiliki banyak tuntutan dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Demi memperlihatkan cerminan yang baik di mata masyarakat, maka pemerintah dengan segala keterlibatannya dengan komponen pemangku kepentingan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mengayomi masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat yang terus meningkat mewajibkan pemerintah untuk terus menguatkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Terlaksananya pelayanan publik yang baik dapat memberikan esensi pemerintahan yang baik juga. Untuk itu, dalam rangka mencapai pemerintahan yang baik dan demi menyejahterakan masyarakat maka hendaknya memberikan fleksibilitas kepada pemerintah daerah dalam hal mengatur serta mengelola daerah masing-masing demi memberikan peningkatan di pelayanan publik hal tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik menjadi acuan pemerintah menuju pemerintahan baik atau Good Governance. Tingkat keberhasilan pembangunan suatu negara diukur dari komponen Sumber Daya Manusianya yang menjadi landasan dalam memberikan standar pelayanan seperti pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Seperti yang diketahui bahwa masyarakat akan selalu memiliki kebutuhan, misalnya saja kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang harusnya dilayani malah sering diposisikan sebagai membutuhkan pelayanan dan bukan yang butuh dilayani. Permasalahan tersebutlah yang menyebabkan kebijakan pelayanan yang diberikan pemerintahan menjadi tidak efektif. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan harusnya memberikan solusi untuk memecahkan permasalahan di bidang kesehatan.

Dalam rangka, memberikan kesejahteraan masyarakat maka pelayanan kesehatan dinilai sangat penting karena hal tersebut sudah menjadi dasar dari kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan khususnya pelayanan kesehatan seperti poliklinik, puskesmas dan juga rumah sakit harus mampu dalam memberikan pelayanan prima karena akan menjadi acuan dalam meningkatkan pembangunan. Pada kenyataannya, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat seringkali dikeluhkan sebagaimana pelayanan yang diberikan berbelit-belit, lambat, mahal, fasilitas yang tidak memadai serta kadang tidak sesuai dengan jadwal praktik yang sudah ditetapkan. Syarif, Tasnim, dan Kamalia (2020) mengatakan bahwa kesehatan merupakan hak yang mendasar dari setiap masyarakat, oleh karena itu pemerintah sebagai penyedia wajib memberikan sarana kesehatan yang baik bagi setiap warga negaranya. Salah satunya pelayanan kesehatan di bidang Poliklinik Gigi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada saat penelitian berlangsung diketahui bahwa Poliklinik Gigi RS Labuang Baji masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanannya. Fakta ini diungkapkan langsung oleh Fitri sebagai pasien Poliklinik Gigi RS Labuang Baji yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memakan waktu yang lama. Selain itu, pasien juga mengeluhkan bahwa sikap petugas saat memberikan pelayanan dinilai kurang ramah. Wawancara juga dilakukan kepada Nurhayati, SKM, STR. Kep salah satu staff fungsional di poliklinik gigi RS Labuang Bajinyang menyatakan bahwa bahan dan alat medis masih kurang memadai untuk

melakukan tindak perawatan. Berdasarkan permasalahan tersebut, dimana Poliklinik Gigi RS Labuang Baji kurang dalam memberikan perhatian dan juga komitmen yang tegas terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Melalui penelitian terdahulu yang dilakukan di RS Labuang Baji mendapati fakta bahwa komplain terkait mutu pelayanan masih banyak didapati, mulai dari sikap petugas pelayanan, waktu pelayanan yang lambat dan juga fasilitas medis yang belum memadai (Rivai, dkk. 2019).

Tabel 1. Rekap Komplain Pasien Terhadap Pelayanan RS Labuang Baji, Tahun 2023

No.	Komplain	Jumlah	Persentase
1.	Fasilitas medik dan non medik yang belum memadai dan banyak rusak	84	55
2.	Dokter yang jarang visite dan kurang ramah	37	24
3.	Sistem pelayanan apotik yang lama dan ketersediaan obat	20	13
4.	Pelayanan Poliklinik lambat	10	7
5.	Pelayanan UGD lambat	2	1

Sumber: Data RS Labuang Baji, 2023

Rumah Sakit Labuang Baji merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kota Makassar dengan menyediakan pelayanan Kesehatan poliklinik salah satunya Poliklinik Gigi. Poliklinik Gigi RS Labuang Baji memiliki fungsi yang tidak jauh berbeda dengan pelayanan Kesehatan poliklinik gigi yang tersedia di rumah sakit atau klinik lain yaitu dengan memberikan pelayanan terhadap Kesehatan yang ada pada bagian gigi dan mulut. Kegiatan pemeriksaan tersebut meliputi pengobatan dan pemberian tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut seperti penambalan gigi, pencabutan gigi dan pembersihan karang gigi. Selain itu juga, Poliklinik Gigi RS Labuang Baji melayani Tindakan medis spesialisistik tingkat pertama seperti perawatan saluran akar pada gigi anterior atau gigi satu saluran akar.

Survey kepuasan masyarakat setidaknya harus dilakukan untuk dijadikan tolak ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan hal ini mengacu berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, dari hasil pra-penelitian didapatkan fakta bahwa Poliklinik Gigi RS Labuang Baji belum pernah melakukan survei kepuasan masyarakat. Hal tersebutlah yang menjadi urgensi penulis untuk menjadikan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji sebagai tempat penelitian survei kepuasan masyarakat. Survey ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaduan atau keluhan yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan poliklinik gigi di RS Labuang Baji sudah memenuhi harapan atau bahkan masih perlu dibenahi lagi. Penulis berharap dengan adanya survey ini maka RS Labuang Baji bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada bagian pelayanan Poliklinik Gigi.

KAJIAN LITERATUR

Survei kepuasan masyarakat merupakan aktivitas yang dilakukan dengan mengukur secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh jasa/penyelenggara pelayanan publik Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Semakin berkembangnya zaman dan banyaknya tuntutan masyarakat terutama pada bidang pelayanan, memaksa pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang baik demi mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah maka citra yang didapatkan juga akan baik.

Secara umum, Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengukuran SKM bertujuan mengetahui tingkat perkembangan kinerja pada unit pelayanan di instansi pemerintah dalam periodik. Pemerintah semakin baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan maka kepercayaan masyarakat semakin tinggi (Suandi 2019). Hal tersebut membuat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih inovatif.

Pemerintah sebagai pemberi layanan terhadap keperluan masyarakat atau individu yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi tertentu yang sesuai dengan aturan pokok dan juga tata cara yang telah ditetapkan (Mahsyar 2011). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan juga penduduk atas pelayanan barang, jasa dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Cahya dan Wibawa (2019) mengatakan bahwa dalam pelayanan publik, kualitas yang diberikan belum terlihat optimal sehingga mengurangi esensi pemerintah dalam mencapai tujuannya mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik memberikan salah satu upaya dalam membantu dan memberi manfaat kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang diperlukan publik (Hamim, Vianda, dan Pitaloka 2020). Pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang baik masih terbelah jauh dari yang diharapkan. Isu-isu mengenai pelayanan publik yang masih lemah dan belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat masih sering dijumpai. Beberapa penyebabnya yaitu, prosedur yang diberikan terkesan lamban dan tidak jarang biaya pelayanan yang diberikan menjadi kepentingan pribadi serta pemberi jasa yang tidak menerima perubahan (Ulum 2018). Pemerintah sebaiknya mengambil tindakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga problema yang ada pada pelayanan bisa berkurang.

Pelayanan kesehatan merupakan bagian pada satu sistem kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat guna mewujudkan kepuasan pelanggan terhadap mutu kualitas pelayanan termasuk pelayanan gigi dan mulut (Machmud 2008; Rosita 2017). Kepuasan yang didapatkan pasien dalam pelayanan Kesehatan gigi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan gigi. Hal tersebut bisa dilihat dari perbandingan antara persepsi pasien setelah mendapatkan pelayanan dan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan, jika harapan pasien terpenuhi maka pelayanan Kesehatan gigi yang didapatkan bisa dikategorikan baik (Aulia, dkk. 2017).

Rumah sakit merupakan Lembaga pelayanan jasa kesehatan yang menjadi suatu kesatuan dari sumber daya kesehatan untuk menunjang terselenggaranya pelayanan di bidang kesehatan dengan menyediakan pelayanan berupa instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat yang tercantum dalam Kementerian Kesehatan RI (2009). Rumah sakit yang menjadi penunjang utama dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat di bidang pelayanan publik dituntut untuk bisa memenuhi kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka rumah sakit memiliki peran penting sebagai bagian kesatuan dari pelayanan kesehatan (Rangkuti, Zein, dan Utami 2021; Taufiq, Samsualan, dan Batara 2022).

Peran rumah sakit bukan hanya sekedar mengobati atau menampung pasien, lebih dari itu rumah sakit wajib memperhatikan aspek kepuasan masyarakat sebagai langkah untuk memajukan citra rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan Kesehatan. Tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan jasa, keberhasilan rumah sakit juga didukung oleh pihak-pihak pemberi jasa di rumah sakit seperti dokter, perawat dan jasa dibidang lainnya (Sandiata 2013). Dalam menjalankan tugasnya rumah sakit memiliki fungsi sebagai pelayanan rujukan, memberikan pelayanan medis, sebagai penopang medis dan juga non medis, memberikan asuhan keperawatan, menjadi tempat Pendidikan, pelatihan dan penelitian serta administrasi dan keuangan (Hakim 2017).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah Mixed Methods. Mixed methods atau penelitian campuran merupakan metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif di waktu yang bersamaan dalam satu penelitian (Samsu 2017). Metode pada kuantitatif digunakan untuk menghitung jumlah hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Setelah itu digabungkan dengan metode kualitatif demi mendapatkan hasil yang lebih jelas dengan melakukan wawancara dan kajian dokumen yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Adapun metode pengumpulan data yang akan dilakukan di RS Labuang Baji yaitu kuesioner (angket) adalah metode yang biasa digunakan dalam melakukan penelitian survei untuk memperoleh informasi mengenai pertanyaan atau pernyataan yang diajukan terkait lokus penelitian kepada responden. Pertanyaan kuesioner dengan meliputi sembilan unsur yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang sudah merasakan pelayanan yang diberikan pada Poliklinik Gigi di RS Labuang Baji. Skala likert digunakan untuk menjadi pengukur terhadap sikap, pendapat, asumsi, dan juga persepsi bagi penerima layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan. Pada pengisian kuesioner juga penulis ikut serta dalam membantu mengisi angket yang telah diberikan. Adapun responden pada pengisian angket ini yaitu masyarakat penerima pelayanan Kesehatan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji.

Dalam mengumpulkan data salah satu metode juga yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan melakukan proses tanya jawab dengan narasumber terkait permasalahan pada pelayanan yang diberikan lokus penelitian. Hal ini juga sebagai bentuk informasi dan juga pemberian izin yang diperoleh selama melakukan penelitian. Narasumber yang dipilih untuk melakukan wawancara yaitu yang memenuhi syarat dan

dianggap mumpuni dalam memberikan informasi dan juga tanggung jawab terhadap pelayanan poliklinik gigi RS Labuang Baji, selain itu juga narasumber yang sudah mendapatkan pelayanan Poliklinik Gigi di RS Labuang Baji. Adapun narasumber yang telah diwawancara yaitu:

Tabel 1. Jumlah Narasumber

Narasumber	Jumlah
Fungsional Poliklinik Gigi RS Labuang Baji	1 Orang
Staff Administrasi Poliklinik Gigi RS Labuang Baji	1 Orang
Pasien Rawat Jalan	3 Orang
Total	5 Orang

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Observasi dilakukan sebagai metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap permasalahan seperti ketepatan waktu, kecakapan pelaksana pelayanan, alur pelayanan, fasilitas sarana dan prasarana, tanggapan petugas pemberi layanan, dan tarif biaya yang ada pada lokus penelitian. Dari beberapa poin tersebut penulis akan melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemberi layanan.

Telaah dokumen merupakan metode pengumpulan data dengan mengumpulkan beberapa sampel dokumen atau data dari lokus penelitian. Adapun dokumen atau data pendukung berupa SOP, Standar Pelayanan, struktur organisasi, data pengguna layanan kesehatan, data kepegawaian. Dokumen dan data yang didapatkan akan menjadi bahan perbandingan dari hasil penelitian. Berikut ini adalah tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan seperti berikut:

Tabel 2. Indeks Penilaian Interval, Konversi, Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	A	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	B	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data yang telah diperoleh dari Poliklinik Gigi RSUD Labuang Baji. Terhitung dari Juni 2022 hingga Mei 2023 total ada sebanyak 1767 jiwa yang sudah mendapatkan pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Labuang Baji. Berdasarkan jumlah populasi tersebut penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Morgan dengan Margin of error 10%, adapun perhitungan rumus dari sampel yang didapat sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Keterangan:

- S : Sampel
 λ^2 : Lambda (Faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan 10% = 2,71
 N : Populasi
 P : Peluang benar = 0,5
 Q : Peluang salah = 0,5
 d^2 : Tingkat kesalahan² = (10%)² = 0,1

$$S = \frac{(2,71)(1767)(0,5)(0,5)}{(0,01)(1766) + (2,71)(0,5)(0,5)}$$

$$S = \frac{1,197,1425}{17,66 + 0,6775}$$

$$S = \frac{1,197,1425}{18,3375}$$

Dari penentuan sampel yang telah dilakukan, ada sebanyak 65 sampel yang penulis peroleh. Sampel yang diperoleh dipastikan valid dan tidak terjadi kesalahan saat responden melakukan pengisian kuesioner. Pada saat penelitian dilakukan, penulis membagikan kuesioner kepada responden yang mendapatkan pelayanan Poliklinik Gigi di RS Labuang Baji. Kuesioner yang dibagikan ada dalam bentuk selebaran dan melalui Barcode E-Survei yang sudah disediakan penulis kepada pasien yang berada di ruang tunggu Poliklinik Gigi RS Labuang Baji.

Selama proses penyebaran dilakukan ada terdapat 15 kuesioner yang dinyatakan error dikarenakan kesalahan dalam pengisiannya, total jumlah kuesioner yang didapatkan penulis pada penelitian ini sebanyak 81 responden. Setelah responden terkumpul, maka penulis mulai mengolah data hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan rumus Morgan yang sudah terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik

Pasien yang telah melakukan pengisian kuesioner di pelayanan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji dengan mendapati 65 jumlah responden. Adapun Skala 1-4 yang digunakan sudah terdapat dalam kuesioner yang berupa sebagai berikut:

Tabel 3. Skala Perbandingan

Kriteria								Nilai
Tidak sesuai	Tidak mudah	Tidak tepat	Sangat mahal	Tidak kompeten	Tidak sopan dan ramah	Buruk	Tidak ada	1

Kurang sesuai	Kurang mudah	Kurang cepat	Cukup mahal	Kurang kompeten	Kurang sopan dan ramah	Cukup	Ada tetapi tidak berfungsi	2
Sesuai	Mudah	Cepat	Terjangkau	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3
Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik	4

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Setelah keseluruhan unsur sudah dijumlah dan didapatkan hasilnya, kemudian tahap berikutnya untuk mengetahui nilai yang diperoleh pada setiap unsur pelayanan. Maka, dilakukan perhitungan nilai rata-rata per unsur seperti berikut:

Tabel 5. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur

Responden	Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
65	Jumlah	203	203	199	251	204	203	203	242	199
	nilai unsur									
	NRR/Unsur	3,12	3,12	3,06	3,86	3,14	3,12	3,12	3,72	3,06
	Nilai Mutu Pelayanan	B	B	C	A	B	B	B	A	C

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Setelah menghitung nilai rata-rata per unsur seperti yang ada pada tabel diatas, maka dapat dilihat rata-rata nilai per unsur mendapatkan nilai mutu pelayanan B dengan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian produk, kompetensi petugas dan perilaku petugas.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur

Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR/Unsur	3,12	3,12	3,06	3,86	3,14	3,12	3,12	3,72	3,06
Hasil NRR	0,34	0,34	0,33	0,42	0,35	0,34	0,34	0,41	0,33
TBB Unsur									

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Setelah hasil nilai tertimbang didapatkan maka selanjutnya di konversi dengan nilai dasar 25. Sehingga mendapatkan nilai rata-rata tertimbang unsur seperti berikut:

Nilai rata-rata tertimbang unsur $\times 25$ (nilai dasar konversi)

Jika dijumlahkan

$$0,34 + 0,34 + 0,33 + 0,42 + 0,35 + 0,34 + 0,34 + 0,41 + 0,33 = 3,22$$

$$3,22 \times 25 = \mathbf{80,6}$$

Setelah mendapatkan jumlah dari pengolahan data survei tersebut maka secara keseluruhan nilai IKM yang diperoleh Poliklinik Gigi RS Labuang Baji memiliki predikat BAIK dengan nilai 80,6.

Agar penelitian memiliki data yang mendukung maka penulis dalam melakukan survei kepuasan masyarakat juga melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait agar bersedia memberikan informasi yang valid terkait survei kepuasan masyarakat dari pelayanan Kesehatan. Narasumber pada penelitian ini yaitu beberapa masyarakat dan 2 staff dari pelayanan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji.

Berdasarkan hasil informasi yang diberikan oleh Narasumber terkait loket pendaftaran pelayanan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji yang sudah dijelaskan mendapati beberapa fakta bahwa Loket pendaftaran di buka setiap hari Senin-Sabtu mulai pukul 7.30-12.00 untuk pasien umum dan PBJS. Pada sistem antrian pendaftaran pasien menggunakan SIM Rumah Sakit. Biaya atau tarif pasien untuk jalur umum dikenakan sebesar Rp.25.000 rupiah. Bagi pasien yang ingin mendapatkan pelayanan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji wajib membawa kartu identitas, kartu keluarga, kartu BPJS, rekam medik (bagi pasien lama). Setelah melakukan pendaftaran maka akan di proses untuk mendapatkan tindakan pelayanan selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Observasi

Waktu Observasi	Aspek yang diobservasi	Kriteria Pengamatan	
		Sesuai Prosedur	Tidak sesuai prosedur
15 Mei 2023	Petugas pemberi pelayanan membuka loket/administrasi pendaftaran tepat waktu.	✓	
	Tidak ada pemungutan biaya pada proses pelayanan.	✓	
	Petugas mampu memberikan pemahaman kepada pasien mengenai prosedur pelayanan yang diberikan.	✓	
16 Mei 2023	Jadwal pelayanan poliklinik gigi sesuai dengan jam pelayanan.		✓
	Ruang tunggu administrasi bagi pasien yang disediakan nyaman.		✓

	Petugas pelayanan memberikan sikap ramah dan sopan terhadap pasien.	✓
17 Mei 2023	Petugas mampu dalam menggunakan sarana dan prasaran untuk melakukan pelayanan.	✓
	Terdapat nomor antrean pada loket pendaftaran.	✓
23 Mei 2023	Ruang tunggu administrasi bagi pasien yang disediakan nyaman	✓
	Jadwal pelayanan poliklinik gigi sesuai dengan jam pelayanan.	✓
	Petugas pelayanan/administrasi memberikan sikap ramah dan sopan terhadap pasien.	✓
24 Mei 2023	Tersedianya ruang tunggu pelayanan poliklinik gigi yang nyaman.	✓
	Terjaganya sarana dan prasarana bagi pasien untuk pelayanan poliklinik gigi.	✓
	Petugas membuka loket tepat waktu.	✓
	Petugas pelayanan/administrasi memberikan sikap ramah dan sopan terhadap pasien.	✓

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2023

Tabel 5. Hasil Telaah Dokumen

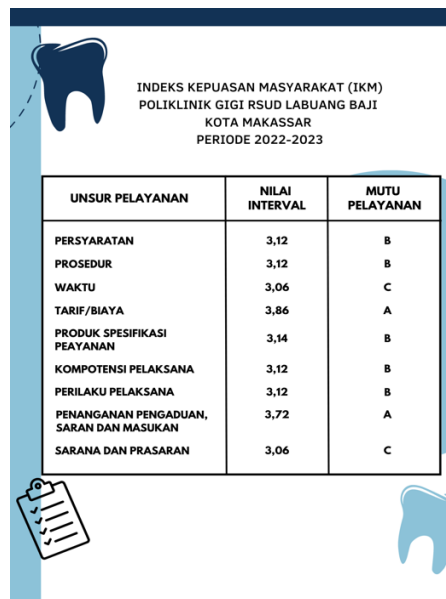
No.	Jenis Dokumen	Kriteria Dokumen		Keterangan
		Tertulis	Tidak Tertulis	
1.	Standar Operasional Prosedur Poliklinik Gigi RSUD Labuang Baji	✓		SOP yang berbentuk hard file atau hard copy dan diarsipkan dengan baik
	Standar Pelayanan Medik Klinik Gigi & Mulut	✓		SP yang berbentuk hard copy dan diarsipkan dengan baik
2.	Alur Pelayanan Pasien Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji	✓		Alur Pelayanan yang telah di cetak dan dipajang di dinding dan pintu Poliklinik Gigi
3.	Struktur Organisasi	✓		Struktur organisasi

			yang sudah dicetak dan dipajang di dinding Poliklinik Gigi
4.	Janji Pelayanan	✓	Janji Pelayanan yang sudah di cetak spanduk dan di pajang di dekat pelayanan administrasi
5.	Data Pasien Poliklinik Gigi RSUD Labuang Baji	✓	Data pasien berbentuk rekapan jumlah pasien perbulan dan di arsipkan
6.	Dokumen Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	✓	IKM tidak pernah dilakukan sebelumnya
7.	Hak dan Kewajiban Pasien	✓	Hak dan kewajiban pasien yang sudah di cetak spanduk dan di pajang di dekat pelayanan administrasi
8.	Visi dan Misi	✓	Visi dan misi terdapat di situs website RSUD Labung Baji

Sumber: Poliklinik Gigi RSUD Labuang Baji Kota Makassar



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Sumber: Data Primer Diolah, 2023



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
POLIKLINIK GIGI RSUD LABUANG BAJI
KOTA MAKASSAR
PERIODE 2022-2023

UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN
PERSYARATAN	3,12	B
PROSEDUR	3,12	B
WAKTU	3,06	C
TARIF/BIAYA	3,86	A
PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	3,14	B
KOMPOTENSI PELAKSANA	3,12	B
PERILAKU PELAKSANA	3,12	B
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,72	A
SARANA DAN PRASARAN	3,06	C

Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan
Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Mengarah pada hasil penelitian terhadap unsur pelayanan dan telah dijabarkan melalui hasil survei, wawancara, dan observasi yang telah penulis lakukan. Berdasarkan hasil perhitungan survei, pada unsur tarif atau biaya dan unsur pengaduan pengguna layanan mendapati nilai A atau sangat baik. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara pada narasumber yang memberikan pernyataan untuk pendaftaran pelayanan tidak dikenakan biaya bagi pasien yang menggunakan kartu BPJS sedangkan untuk pasien umum yang ingin melakukan pelayanan harus menyiapkan biaya sebesar Rp. 25.000,-. Selain itu, ada beberapa unsur yang memperoleh nilai B atau kategori baik Adapun beberapa unsur tersebut adalah persyaratan, prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas. Hasil analisis tersebut akan dituangkan dalam beberapa poin berikut:

Unsur Persyaratan

Dari hasil penelitian pada saat melakukan survei, unsur persyaratan menjadi unsur yang dianggap baik oleh responden. Ini dikarenakan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan pada Poliklinik Gigi RS Labuang Baji terbilang mudah. Hal ini sesuai dengan pernyataan responden saat melakukan survei, pasien hanya perlu membawa Kartu Identitas (KTP), BPJS, Kartu Keluarga dan Rekam Medik (bagi pasien lama). Persyaratan tersebut tentu saja memudahkan pasien untuk melakukan pelayanan Kesehatan pada Poliklinik Gigi.

Akan tetapi dari kemudahan prosedur persyaratan pelayanan yang diberikan tidak jarang juga ada pasien yang tidak paham dalam melakukan pendaftaran. Pada saat melakukan pendaftaran pelayanan, pasien yang terkait yang seharusnya melakukan pendaftaran bersama akan tetapi diwakili oleh pengantar pasien yang melakukan pendaftaran. Hal tersebut tentu saja tidak sesuai dengan status identitas pasien.

Unsur Prosedur

Prosedur termasuk unsur yang dikatakan baik saat pengambilan survei dilakukan pada responden. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan penulis saat melakukan penelitian. Prosedur pelayanan terdapat pada pintu Poliklinik Gigi RS Labuang Baji sehingga pasien yang ingin melakukan perawatan bisa melihat dengan jelas tahapan prosedur jika ingin melakukan perawatan di Poliklinik Gigi RS Labuang Baji.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan sebagaimana prosedur yang diberikan merupakan informasi yang wajib ada pada setiap pelayanan Kesehatan karena hal tersebut merupakan Hak Pasien yang memperoleh layanan Kesehatan bermutu yang tentu saja sesuai dengan standar prosedur yang diberikan. Dengan memperlihatkan informasi yang transparan kepada pasien mengenai prosedur yang diberikan.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kesesuaian produk yang didapatkan pasien dari pemberi pelayanan dinilai baik. Pada saat melakukan survei rata-rata responden mengatakan produk pelayanan yang didapatkan sudah sesuai. Akan tetapi pada saat melakukan pra-penelitian dan melakukan wawancara dengan beberapa pasien, ditemukan fakta bahwa produk pelayanan yang diperoleh tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan. Tambalan gigi yang pasien dapatkan sudah terlepas pada jangka waktu pemasangan baru 1 bulan. Tentu saja ini harus jadi perhatian lebih bagi petugas medis Poliklinik Gigi RS Labung Baji untuk memberikan produk spesifikasi yang bermutu.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan juga telah sesuai dengan hasil telaah dokumen yang dilakukan di RS Labuangb Baji yaitu dokumen terkait pelayanan yang dibutuhkan seperti SOP dan Standar Pelayanan sudah lengkap. Ini berarti Poli Gigi RS Labuang Baji telah berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang maksimal demi tercapainya kepuasan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Unsur Kompetensi

Petugas pelayanan pada loket administrasi sudah dinilai baik dalam memberikan pelayanan. Pada saat melakukan survei, responden menyatakan bahwa petugas cukup berkompeten dalam memberikan pelayanan dan juga memberikan informasi yang jelas terkait produk pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu narasumber yang memberikan informasi atau penjelasan kepada pasien BPJS terkait prosedur pelayanan. Dari pernyataan Narasumber sejalan dengan teori Ratnamiasih (2012) yang mengatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia sudah menjadi karakteristik bagi seorang pemberi pelayanan dalam memberikan keahliannya terhadap pelayanan sehingga menghasilkan kinerja yang efektif. Hal ini juga sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan penulis, bahwa petugas cukup berkompeten dalam memberikan penjelasan terkait keluhan yang diberikan pasien.

Unsur Perilaku Petugas

Perilaku petugas juga dinilai baik oleh beberapa responden yang telah mengisi pernyataan pada survei. Akan tetapi juga unsur tersebut sering dikeluhkan oleh pasien. Petugas pelayanan loket administrasi dinilai tidak mendapat respon positif dari pasien yang ingin melakukan pendaftaran pelayanan, pernyataan ini sesuai dengan pemaparan Narasumber. Sedangkan pada petugas medis di Poliklinik Gigi RS Labuang Baji sendiri

dinilai memberikan perilaku yang baik terhadap pasien yang ingin melakukan perawatan. Hasil dari kuesioner berbanding terbalik dengan pernyataan yang dilakukan pada saat wawancara, dimana pada saat wawancara narasumber menyatakan bahwa perilaku yang diberikan oleh para staf dinilai kurang baik.

Selain itu juga petugas yang memberikan pelayanan administrasi dinilai menunjukkan sikap yang kurang ramah. Hasil observasi tersebut juga didukung oleh pernyataan pasien yang sedang melakukan pelayanan administrasi di Poliklinik Gigi RS Labuang Baji. Jadwal pelayanan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji setidaknya sudah harus sesuai dengan prosedur yang diberikan akan tetapi dokter yang harus melakukan pemeriksaan kepada pasien terlambat datang, hal tersebut mengakibatkan pasien yang harusnya sudah mendapati pelayanan harus tertunda karena keterlambatan petugas medis.

Unsur Ketepatan Waktu

Dari pernyataan responden, hasil wawancara dan hasil pengamatan didapati bahwa unsur ketepatan waktu paling banyak dikeluhkan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dituturkan oleh narasumber 3 dan 2 yang mengatakan bahwa pelayanan yang didapatkan sering terlambat sehingga mengakibatkan pasien lama menunggu. Keterlambatan waktu ini juga sudah dijelaskan oleh petugas medis bahwa waktu yang lama diakibatkan karena status pasien yang belum sampai di rekam medis. Keluhan ini juga sudah diatasi dengan baik oleh petugas medis dengan menjelaskan kepada pasien terkait kendala lamanya waktu pasien menunggu.

Hal ini juga didukung dari hasil pengamatan penulis pada saat melakukan penyebaran kuesioner. Penulis mendapati pasien sering mengeluhkan lamanya pelayanan yang diberikan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji. Setelah melakukan hasil observasi dan wawancara didapati bahwa lamanya waktu pelayanan dikarenakan status pasien yang masih berada di ruang rekam medis. Pengantara yang dilakukan juga masih manual sehingga pasien Poliklinik Gigi harus menunggu lebih lama untuk mendapati pemeriksaan lebih lanjut.

Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan prasarana juga mendapati nilai yang kurang baik. Dari pernyataan beberapa responden mengatakan bahwa kapasitas kursi tunggu yang berada pada pelayanan Poliklinik Gigi RS Labuang Baji sangat kurang sehingga masih ada pasien yang menunggu dengan berdiri. Hal ini tentu saja memberikan rasa tidak nyaman bagi pasien belum lagi jika kendala waktu pelayanannya yang lama. Hal ini juga dialami oleh penulis pada saat melakukan survei kepada pasien langsung dan tidak mendapatkan kursi tunggu di ruang tunggu pelayanan seperti yang sudah dijelaskan pada hasil observasi.

Selain itu juga dari hasil wawancara dengan Narasumber yang memberikan pernyataan bahwa ruang tunggu Poliklinik Gigi tidak di fasilitasi AC, akibatnya pasien merasa kepanasan dengan suhu ruang yang ada. Hal ini juga sejalan dengan hasil observasi penulis selama melakukan penelitian, dari sarana yang diberikan terdapat tv akan tetapi hanya sekedar pajangan, tidak ada juga terdapat pendingin ruangan sehingga ruang tunggu terasa panas dan tidak nyaman bagi pasien.

Selain itu sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan administrasi perlu diperhatikan lagi dengan baik. pada saat pelayanan administrasi dilakukan terjadi kerusakan pada spiker pemanggil nomor antrean, hal tersebut tentu saja menghambat proses pelayanan yang dilakukan. Sehingga pasien menjadi bertumpuk dan terlambat mendapatkan pelayanan. Sarana dan prasarana juga merupakan unsur penting terhadap kepuasan masyarakat karena setiap instansi yang memberikan pelayanan wajib mengutamakan kenyamanan masyarakat demi tercapainya kepuasan masyarakat.

PENUTUP

Pelayanan yang diberikan pada Poliklinik Gigi RS Labuang Baji sudah memberikan hasil yang memuaskan. Petugas juga dengan cekatan dalam memberikan penanganan terkait kendala yang sudah dijelaskan pada hasil observasi dan wawancara. Saran yang bisa diberikan penulis sebagai petugas pemberi pelayanan pada bagian loket administrasi sebaiknya memberikan perilaku pelayanan yang baik kepada pasien. Hal ini sudah tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan yang mana melakukan komunikasi dengan rasa berempati terhadap penerima pelayanan hal ini termasuk kepada pengantar pasien atau keluarga pasien.

Unsur yang patut dipertahankan yaitu dari pengaduan pengguna layanan yang mencantumkan call center langsung pada website RS Labuang Baji dan tarif/biaya yang terjangkau dan mendapat predikat A atau sangat baik. Pasien merasa puas dengan kedua unsur tersebut sehingga tidak mendapati keluhan sama sekali. Dibuatnya penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini agar dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki pelayanan Kesehatan yang terdapat di Poliklinik Gigi RS Labuang Baji, sehingga masyarakat atau pasien mendapatkan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan harapan. Dan diharapkan juga untuk Poliklinik Gigi RS Labuang Baji agar terus melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau masih perlu ditingkatkan lagi dari segi pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Ridha, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, dan Hatta Isnur. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin." *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi* 2(1): 95–100.
- Cahya, Kadek, and Susila Wibawa. 2019. "Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik." *Administrative Law and Governance Journal* 2(2): 218–34.
- Hakim, Alimul. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda." *Jurnal Paradigma* 4(3): 151–62.
- Hamim, Sulfian, Lolita Vianda, and Sella Pitaloka. 2020. "Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru." *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6(1): 1–10.

- Kementrian Kesehatan RI. 2009. *UU No. 44 Tahun 2009 Tentang RS*. Undang-Undang Republik Indonesia.
- Machmud, Rizanda. 2008. "Manajemen Mutu Pelayanan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 2(2): 186.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 81–90.
- Rangkuti, Nurul Hikmah, Umar Zein, and Tri Ningsih Utami. 2021. "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh." *Jurnal AKRAB JUARA* 6(1): 175–84.
- Ratnamiasih, Ina. 2012. "Kompetensi SDM Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit." *Trikonomika* 11(1): 50.
- Rivai, Fridawaty et al. 2019. "Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima." *JURNAL TEPAT: Applied Technology Journal for Community Engagement and Services* 2(1): 37–42.
- Rosita, Riska. 2017. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap." *IJMS - Indonesian Journal on Medical Science* 4(1): 80–87.
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian. 2nd Ed. Edited by Rusmini*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sandiata, Stefany B. 2013. "No Title Perlindungan Hukum Hak Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pemerintah." *Lex Administratum* 1(2): 187–94.
- Suandi. 2019. "View of Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1(2): 13–22.
- Syarif, Lin Hariati, PH Tasnim, and La Ode Kamalia. 2020. "Hambatan Kinerja Dokter Gigi Sebagai Provider Dalam Melakukan Pelayanan Gigi Dan Mulut Di Kabupaten Konawe: Studi Fenomenologi." *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 13(1): 177–86.
- Taufiq, Muhammad, Samsualan, and Andi Surahman Batara. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makassar Parepare." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 3(1): 83–92.
- Ulum, M. 2018. "Public Service: Tinjauan Teoretis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik." In UB Press.