

Analisis Komparatif Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pendaftaran Online Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta Tahun 2020-2023

Olcarissa Ceira Pratiwi¹, Yudi Siyamto²

¹²Program Studi Manajemen, Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta, Indonesia.

Alamat Email:

olcarissa162@gmail.com¹, yudisiyamto@live.com²

Sitasi Artikel:

Pratiwi, O. C., & Siyamto, Y. (2024). Analisis Komparatif Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pendaftaran Online Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta Tahun 2020-2023. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis*, 3(2), 505-512.

Abstract: *This study aims to compare the results of the public satisfaction index on online registration services at Respira Lung Hospital Yogyakarta in 2020-2023. This type of research is descriptive quantitative. The research population is a satisfaction index report issued by the hospital with a sample for 3 years. Determination of the sample using purposive sampling method. The data analysis used uses the calculation of the average satisfaction index results in each element and the overall calculation. The results showed that the satisfaction index for 2020-2023 was in a good category, but the index number of 9 elements, the highest value was the handling of complaints, suggestions and input had very good criteria compared to other criteria, while service time had less good criteria when compared to others.*

Keywords: *Public service, patient satisfaction, satisfaction index.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pendaftaran online Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta pada tahun 2020-2023. Jenis penelitian yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah laporan indeks kepuasan yang dikeluarkan pihak Rumah Sakit dengan sampel selama 3 tahun. Penentuan sampel dengan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan menggunakan perhitungan rata-rata hasil indeks kepuasan secara masing-masing unsur dan perhitungan keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan tahun 2020-2023 kategori baik, namun angka indeks dari 9 unsur, nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki kriteria sangat baik dibandingkan dengan kriteria yang lainnya, sedangkan waktu pelayanan memiliki kriteria kurang baik jika dibandingkan dengan yang lainnya.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, kepuasan pasien, indeks kepuasan.*

1. Pendahuluan

Kesehatan kini menjadi prioritas utama, dimana seiring dengan semakin ketat dan kerasnya dinamika dunia usaha, termasuk di bidang pelayanan kesehatan, baik di Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Pemerintah, serta Puskesmas, tuntutan akan kualitas layanan kesehatan terus meningkat (Anjayati, 2021; Tores,

2018). Setryorini, (2018) mengungkapkan peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit yang ada di Indonesia agar kepuasan pelanggan terpenuhi secara maksimal.

Kepuasan pelanggan merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bisa dijadikan sebagai salah satu senjata untuk menaikan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang

bergerak di sektor jasa (Darmawan & Ekawati, 2017; Ofela, 2016).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Imran et al., 2021).

Hal ini menjadi sangat penting bagi pelayanan publik, khususnya rumah sakit yang selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien /pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien /pelanggan atau belum (Imran et al., 2021).

Namun kenyataannya, banyak anggota Masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan (Sukarni et al., 2020).

Hal itu juga dijelaskan oleh Imran et al., (2021), dimana secara umum masih terdapat beberapa masalah yang merujuk ke dalam dimensi kepuasan pasien terkait akses layanan kesehatan, fasilitas ruangan yang tidak memadai terutama ruang tunggu pasien, dokter cenderung memberikan obat yang sama, proses pelayanan yang lambat dan kurang ramah dan pembuatan surat rujukan BPJS yang cukup lama karena jaringan internet yang buruk

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa salah satu upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berkewajiban melakukan penilaian secara berkala (Dispundikcapil Sitobondo, 2020).

Pelaksanaan pengisian survei indeks kepuasan masyarakat berpedoman pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan rawat jalan dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, pihak rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan dan tuntutan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Paru Respira merupakan rumah sakit tipe C yang berlokasi di Provinsi D. I. Yogyakarta didukung dengan sarana dan prasarana seperti: rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, laboratorium, radiologi, rehabilitasi, dan farmasi. Rumah Sakit Paru Respira merupakan salah satu rumah sakit yang telah menerapkan pendaftaran pasien secara online dengan aplikasi WhatsApp atau Mobile JKN. Pendaftaran pasien secara online dengan aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Paru Respira berperan hanya pada fungsi pelayanan rawat jalan. Pembatasan kuota pasien dilakukan agar pelayanan dapat dilakukan secara maksimal sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu antrian pemeriksaan. Masalah yang sering dikeluhkan pasien pada pendaftaran online adalah waktu pelayanan masih terbatas pada jam operasional pendaftaran online.

Tuntutan pemerintah terhadap kepuasan pelayanan dibidang kesehatan, menuntut para peneliti untuk melakukan penelitian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat, seperti Adrina (2020); Sihad, et al., (2022); Sulistyo et al., (2018); Suroso (2011); Susana, et al., (2023). Hal ini



menunjukkan peran pentingnya indeks kepuasan Masyarakat, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pendaftaran online Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta, dimana penelitian ini berfokus pada perbandingan indeks kepuasan tahun 2020-2023.

2. Tinjauan Teoritis

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal (Susana, et al., (2023)).

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

Selanjutnya menurut Permen dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 BAB 3 tentang metode penilaian yaitu prinsip, aspek dan indikator penilaian. indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian.

2.2. Kepuasan Masyarakat

Nasution (2015: 45) menyatakan kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Schnaars dalam Harbani Pasolong, (2011) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya: hubungan antara Masyarakat

dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari Masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

2.3. Indeks Kepuasan

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

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang diukur dalam indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Biaya/ Tarif. Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk



spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur, dimana jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi yang digunakan adalah seluruh laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta tahun 2020-2023. Sampel yang digunakan adalah laporan lengkap dengan indeks pengukuran menurut Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan perbandingan rata-rata hasil laporan dengan perbantuan Excel.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2020

NO	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM	Rata-rata Per Unsur	Rata-rata Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	218	218	218



2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,254	3,254	3,254
3	Waktu Pelayanan	0,358	0,358	0,358
4	Biaya/ Tarif	211	211	211
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,149	3,149	3,149
6	Kompetensi Pelaksana	0,346	0,346	0,346
7	Perilaku Pelaksana	195	195	195
8	Sarana dan Prasarana	2,910	2,910	2,910
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,320	0,320	0,320
Jumlah NRR IKM Tertimbang		3,192		
IKM Jenis Pelayanan		79,791		

Sumber: data sekunder rumah sakit, 2023

Tabel 2 dapat diketahui nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Nilai IKM pada Layanan Pendaftaran Tahun 2020 sebesar 79,79 termasuk dalam kategori kinerja B (baik).

Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2021

NO	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM	Rata-rata Per Unsur	Rata-rata Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	737	3,232	0,356
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	735	3,224	0,355
3	Waktu Pelayanan	697	3,057	0,336
4	Biaya/ Tarif	798	3,500	0,385
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	720	3,158	0,347
6	Kompetensi Pelaksana	751	3,294	0,362
7	Perilaku Pelaksana	746	3,272	0,360
8	Sarana dan Prasarana	713	3,127	0,344
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	856	3,754	0,413
Jumlah NRR IKM Tertimbang		3,258		
IKM Jenis Pelayanan		81,451		

Sumber: data sekunder rumah sakit, 2023

Tabel 3 menjelaskan bahwa nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM pada Layanan Pendaftaran Online Tahun 2021 sebesar 81,45 termasuk dalam kategori kinerja B (baik).

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2022

NO	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM	Rata-rata Per Unsur	Rata-rata Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	750	3,304	0,363
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	723	3,185	0,350
3	Waktu Pelayanan	687	3,026	0,333
4	Biaya/ Tarif	789	3,476	0,382
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	721	3,176	0,349
6	Kompetensi Pelaksana	740	3,260	0,359
7	Perilaku Pelaksana	742	3,269	0,360
8	Sarana dan Prasarana	697	3,070	0,338
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	854	3,762	0,414
Jumlah NRR IKM Tertimbang		3,248		
IKM Jenis Pelayanan		81,204		

Sumber: data sekunder rumah sakit, 2023

Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi pada penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM pada Layanan Pendaftaran Online Tahun 2022 sebesar 81,20 termasuk dalam kategori kinerja B "Baik".

Tabel 5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2023

NO	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM	Rata-rata Per Unsur	Rata-rata Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	1401	3,266	0,359
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1389	3,238	0,356
3	Waktu Pelayanan	1299	3,028	0,333
4	Biaya/ Tarif	1502	3,501	0,385
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1349	3,145	0,346
6	Kompetensi Pelaksana	1389	3,238	0,356



7	Perilaku Pelaksana	1389	3,238	0,356
8	Sarana dan Prasarana	1317	3,070	0,338
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1616	3,767	0,414
Jumlah NRR IKM Tertimbang		3,244		
IKM Jenis Pelayanan		81,096		

Sumber: data sekunder rumah sakit, 2023

Tabel 5, dapat diketahui nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM pada Layanan Pendaftaran Online Tahun 2023 sebesar 81,096 termasuk dalam

kategori kinerja B “Baik”

Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta Tahun 2020 hingga 2023 menunjukkan bahwa nilai kepuasan tertinggi pada jenis layanan pendaftaran online pada tahun 2021, sedangkan nilai kepuasan terendah tahun 2020. Hal ini terjadi karena kebutuhan pasien pada saat pandemi sangat terbantu karena adanya pendafrtan online ini. Berikut hasil nilai rata-rata per unsur Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Pendaftaran Online pada Tahun 2020 hingga 2023 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Capain rata-rata indeks kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta Tahun 2020-2023

NO	Unsur SKM	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	3,254	3,232	3,304	3,266	3,264	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,149	3,224	3,185	3,238	3,199	B
3	Waktu Pelayanan	2,910	3,057	3,026	3,028	3,005	C
4	Biaya/ Tarif	3,358	3,500	3,476	3,501	3,458	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,119	3,158	3,176	3,145	3,149	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,239	3,294	3,260	3,238	3,257	B
7	Perilaku Pelaksana	3,224	3,272	3,269	3,238	3,250	B
8	Sarana dan Prasarana	3,045	3,127	3,070	3,070	3,078	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,716	3,754	3,762	3,767	3,749	A
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,224	3,291	3,281	3,277	3,268	B

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2024

Tabel 6, menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada indikator per unsur terdapat 1 indikator yang termasuk dalam kategori A “Sangat Baik”, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selanjutnya 7 indikator yang termasuk dalam kategori B “Baik” yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Dan

untuk indikator per unsur terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu waktu pelayanan.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil tabel 6, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien tertinggi adalah pada Kriteria penanganan pengaduan, saran, dan masukan, hal itu dikarenakan memiliki penilaian yang sangat baik dibandingkan dengan kriteria lainnya. Artinya Rumah Sakit Paru Respira



Yogyakarta tahun 2020-2023 dalam hal penanganan pengaduan menunjukkan sistem pengaduan yang efektif, dimana rumah sakit mungkin telah mengimplementasikan sistem pengaduan yang efektif dan mudah diakses oleh pasien. Ini bisa mencakup saluran komunikasi yang jelas seperti hotline, formulir pengaduan online, dan kotak saran yang tersedia di berbagai lokasi di rumah sakit. Kemudahan akses ini memungkinkan pasien dan keluarga untuk menyampaikan keluhan atau saran dengan cepat dan tanpa hambatan.

Selain itu staf rumah sakit mungkin dilatih untuk tanggap dan responsif terhadap keluhan dan saran yang diterima. Tindakan cepat dalam menanggapi pengaduan menunjukkan kepedulian dan komitmen rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Respons yang cepat dan solusi yang diberikan bisa meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Selanjutnya penanganan pengaduan yang jelas dan transparan memungkinkan pasien untuk mengetahui langkah-langkah yang akan diambil rumah sakit dalam menangani keluhan mereka. Ini memberikan rasa keadilan dan kepastian kepada pasien bahwa masalah mereka akan diselesaikan dengan serius.

Disamping itu juga, komunikasi yang baik antara rumah sakit dan pasien dalam menanggapi keluhan dan saran dapat meningkatkan kepuasan. Memberikan update kepada pasien tentang status pengaduan mereka dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Namun disisi lain, waktu pelayanan di rumah sakit mendapat penilaian kurang baik dibandingkan dengan kriteria lainnya bisa disebabkan oleh beberapa hal seperti: kekurangan tenaga medis, dimana salah satu alasan utama waktu pelayanan yang kurang baik adalah kekurangan tenaga medis seperti dokter, perawat, dan staf pendukung. Jika jumlah tenaga medis tidak memadai untuk menangani jumlah pasien yang ada, waktu tunggu pasien akan menjadi lebih lama; **kedua**: kurangnya penggunaan teknologi

informasi dan sistem manajemen pasien yang canggih dapat memperlambat proses pelayanan. Teknologi yang lebih canggih dapat membantu dalam manajemen antrian, pendaftaran online, dan pengaturan jadwal yang lebih efisien; serta **ketiga** rumah sakit dengan volume pasien yang tinggi, terutama pada jam-jam sibuk atau selama periode tertentu, bisa mengalami peningkatan waktu tunggu. Beban kerja yang tinggi pada tenaga medis dan staf pendukung dapat memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.

Namun secara keseluruhan kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta tahun 2020-2023 sudah kategori baik, artinya pasien yang berkunjung dan menerima layanan kategori puas, jika dinilai dari 9 kriteria diatas seperti Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Biaya/ Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Sarana dan Prasarana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta tahun 2020-2023 dinilai sangat baik karena adanya sistem yang efektif, respons cepat, prosedur yang jelas, komunikasi yang baik terhadap masukan dari pasien. Sebaliknya, waktu pelayanan dinilai kurang baik karena kekurangan tenaga medis, beban kerja tinggi, sistem antrian dan administrasi yang tidak efisien, keterbatasan fasilitas, penggunaan teknologi yang terbatas. Upaya perbaikan diperlukan untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan waktu pelayanan, rumah sakit perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem dan proses yang ada, meningkatkan jumlah dan kompetensi tenaga medis, mengadopsi teknologi informasi yang lebih baik, serta memperbaiki koordinasi antar



departemen. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih penulis ucapkan Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta yang telah mendukung dan mensupport, sehingga artikel ini dapat terselesaikan.

Daftar Pustaka

- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38.
- Darmawan, P. A. D. T., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 2076–2104
- Dispendukcapil Sitobondo. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). <https://dispendukcapil.situbondokab.go.id>
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Birokrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Ofela, H. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta. Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Jakarta. Republik Indonesia.
- Setryorini, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1–7.
- Sujardi. (2011). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT. Refika aditama.
- Sukarni, Sudirman, & Yusuf, H. (2020). Hubungan Konseling Keluarga Berencana dan Pengetahuan Ibu Dengan Pemilihan Metode Kontrasepsi Di Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1), 339–348.
- Suroso, J. (2011). Indeks kepuasan pasien suatu rumah sakit swasta di purwokerto. *Sainteks*, 8(2).
- Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 153-164.
- Siihad, L. L., Wijayanti, I. D. S., & Sari, B. A. (2022). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SkM) Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Wonosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022. *Jurnal Optimal*, 19(2), 96-117.
- Tores, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(1), 60.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta. Republik Indonesia.

