

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN CITIZENS CARTER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN YANG LEBIH RESPONSHP (Studi Kasus di RSUD Dr. Iskak Tulungagung)

Eko Santoso
Fakultas Ekonomi
eko_santoso7171@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan setelah munculnya program citizen carter di RSUD dr. Iskak kabupaten Tulungagung. Kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung kepada masyarakat yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pelanggan dengan kategori tingkat layanan adalah Baik. Ini berarti pelayanan yang telah diberikan selama ini telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jadi kesimpulan ini sejalan dengan hipotesis yang penulis ajun. Unsur pelayanan yang paling memuaskan bagi para pelanggan adalah unsur keamanan pelayanan (U14). Dan unsur pelayanan inilah yang telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan layanan public pada RSUD Dr Iskak Kabupaten Tulungagung. Unsur pelayanan yang menduduki nilai terbawah yang berarti nilainya paling rendah menurut persepsi dari para pengguna layanan adalah unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan (U12). Berdasarkan variabel *tangible* (bukti langsung), maka: (a) Prosedur pelayanan memiliki nilai 3,06; (b) Persyaratan pelayanan memiliki nilai 3,01; dan (c) Kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai 3,03. Berdasarkan variabel *reliability* (kendala), maka: (a) Kecepatan pelayanan memiliki nilai 3,01; (b) Keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai 2,98. Berdasarkan variabel *responsiveness* (daya tanggap), maka: (a) Kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai 3,00; (b) Tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai 3,00; dan (c) Kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai 3,00. Berdasarkan variabel *assurance* (jaminan), maka: (a) Kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai 3,04; (b) Kenyamanan lingkungan memiliki nilai 3,06; dan (c) Keamanan pelayanan memiliki nilai 3,09. Berdasarkan variabel *Emphaty* (empati), maka: (a) Kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai 3,01; (b) Kepastian biaya pelayanan memiliki nilai 3,01; dan (c) Kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai 2,94.



Kata Kunci : Citizen Carter, Indek Kepuasan Masyarakat, pelayanan.

A.PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparat pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

“Terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu, *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, *emphaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen” (Budiman : 2000: 126).

Rumah Sakit Umum Daerah “Dr. Iskak Tulungagung adalah sebuah entitas usaha masuk kategori organisasi sektor publik milik Pemerintah Kabupaten Tulungagung, menjalani kewenangan dan usahanya berdasarkan visi dan misi yang diemban yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang paripurna .

Secara umum permasalahan mendasar yang terjadi dan sering dihadapi dalam hal pengelolaan dan operasional pelayanan Rumah sakit saat ini adalah karena adanya ketidakseimbangan antara supply dan demand, pertama dari segi demand, Rumah sakit menghadapi intensitas peningkatan terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan, jumlah orang yang sakit kian bertambah dan

variasi secara kuantitas dan kualitas jenis penyakit yang harus disembuhkan. Permasalahan kedua dari segi supply yaitu semakin terbatasnya kemampuan menyediakan tingkat pelayanan, sarana dan prasarana kesehatan serta penyiapan SDM medis.

Ditinjau dari aspek kompetisi dan kompetitor dalam bisnis layanan kesehatan di kabupaten Tulungagung kian terus berkembang baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Untuk itu manajemen RSUD harus dan segera mengambil langkah strategis perubahan manajemen yang meliputi aspek anggaran, organisasi dan metode peran serta masyarakat dan stakeholder, serta memperbaiki dan senantiasa meningkatkan pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan masyarakat

Buruknya mutu pelayanan kesehatan banyak dikeluhkan oleh masyarakat, hak-hak pasien seringkali terabaikan, mendapatkan perlakuan yang diskriminatif, hak dilindungi dan dihormati privasinya kerap diabaikan, tidak secepat mungkin mendapat solusi oleh penyedia layanan, meskipun ada jalur pengaduan, maka penanganan pengaduan dilakukan secara simultan dengan evaluasi tenaga medis apakah mereka sudah bekerja sesuai dengan kompetisi atau tidak, apakah standart operasional sudah dijalankan atau belum.

Berangkat dari keinginan untuk memenuhi standarisasi mutu pelayanan konsumen, maka pemerintah daerah melalui RSUD Dr. Iskak Tulungagung, mengeluarkan produk kontrak layanan yang lebih dikenal dengan nama Citizens Carter (CC). Citizens Carter (CC) atau lebih dikenal dengan nama kontrak layanan yaitu : Penyelenggaraan pelayanan public yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian kebutuhan dan kepentingan yang harus menjadi pertimbangan utama dalam proses penyelenggaraan layanan

B. PERMASALAHAN

Sejauh mana Implementasi Citizens Carter dapat meningkatkan pelayanan yang lebih responship?

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui; tingkat kualitas pelayanan setelah munculnya program Citizens Carter yang telah diberikan oleh RSUD "Dr. Iskak" Tulungagung

D. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan bagian dari instrument penelitian yang memegang peranan penting sebagai pemberi arah bagi suatu penelitian. Berdasarkan hasil kajian pustaka dan survey awal penelitian serta dengan menggunakan logika deduktif-induktif, penulis mengajukan rumusan hipotesis sebagai berikut: Diduga "Implementasi Kebijakan CC dapat meningkatkan pelayanan yang lebih responship"

E. TEORI PENDUKUNG

A. Pengertian pelayanan publik

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal - hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/Kep/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan No. 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa "Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat". Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publiknya bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Pernyataan layanan prima perlu digarisbawahi karena ini menyangkut standar kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan publik haruslah berkategori "prima". Karena pada dasarnya masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya oleh pemerintah.

Dengan demikian kata "prima" ini haruslah menjadi misi yang akan menjiwai setiap unit layanan publik. Konsekuensinya, apabila kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dirasakan tidak prima, maka pada dasarnya penyedia layanan publik dianggap tidak mempunyai kinerja. Kata 'publik' itu sendiri secara garis besar dapat digolongkan dalam dua bentuk:

1. Publik yang berada di wilayah ekstern, yaitu publik di luar lembaga, organisasi, instansi, perusahaan yang memiliki kepentingan dengan lembaga tersebut.
2. Publik yang berada di wilayah intern, yaitu publik yang berada dalam lingkungan suatu lembaga, organisasi, instansi atau perusahaan. Misalnya seluruh karyawan dalam lembaga tersebut adalah merupakan publik intern dari lembaga tersebut. Ruang lingkup layanan publik meliputi segala aktivitas layanan untuk pemenuhan hak-hak dasar masyarakat sebagaimana yang tercantum dalam Konvenan Internasional tentang Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya yang diratifikasi dengan UU Nomor : 11/2005, pada 28 Oktober 2005. Terminologi layanan publik sekarang ini pun sudah mengalami perluasan makna.

Manajemen pelayanan pada sektor publik umumnya dipahami sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau badan-badan hukum lain milik pemerintah (Masyarakat Peduli Pelayanan Publik: 2007). Pelayanan oleh negara kepada masyarakat, baik diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah maupun badan hukum lain milik pemerintah.

Makna pelayanan publik :

1. Pelayanan yang diberikan oleh swasta kepada masyarakat sebagai customer nya. Pengertian kedua ini seringkali tidak dikategorikan sebagai layanan publik, tetapi dimaknai sebagai layanan pada sektor swasta. Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan berkorelasi positif dengan derajat pelayanan yang mereka peroleh. Suatu layanan akan dianggap bernilai jika konsumen merasakan kepuasan (Fitzsimmons dan Fitzsimmons: 2006). Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh 5 variabel, yaitu:

- 1 service quality (kualitas pelayanan),
- 2 product quality (kualitas produk),
- 3 price (harga),
- 4 situation (situasi), dan
- 5 personality (sikap personil pelayanan)/ (Subroto dan Natalisa: 2004). Pada dimensi kualitas pelayanan persepsi konsumen terhadap pelayanan terkait dengan lima aspek yang spesifik yaitu: reliability (kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan publik), responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat/pelanggan/ konsumen), assurance (kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat/ konsumen /pelanggan), empathy (sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan), dan tangible (kualitas pelayanan yang terukur secara fisik berupa sarana

perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi), dan lain-lain (Parasuraman. et al. dalam Zeithaml et al., 2006).

B. Pengertian Citizen Carter

Dokumen kontrak layanan atau lebih dikenal dengan istilah Citizen's Charter (CC) adalah suatu penyelenggaraan pelayanan public yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian dimana kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dasar Pembentukan Citizen's Charter

Dasar pembentukan dokumen kontrak layanan (CC) adalah :

1. Undang – undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan
2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 1991 tentang Standarisasi Nasional Indonesia (SNI)
3. Peraturan pemerintah Nomor 32 tahun 1996 tentang tenaga kesehatan
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 520/Menkes/Per/XII/1986 tentang upaya pelayanan kesehatan dibidang medik.

Tujuan Citizen's Charter

Tujuan Citizen's Charter adalah membuat pelayanan publik menjadi lebih responsif (kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat) Untuk mewujudkan pelayanan yang responsif diperlukan suatu pelayanan yang profesional antara lain :

1. Tranparan dapat dilihat dari jenis, prosedur, waktu dan biaya pelayanan
2. Akuntabel dimana aspek pelayanan dan konteks penyelenggaraannya dinilai baik oleh pengguna layanan
3. Adeptif yaitu cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Manfaat Citizen's Charter

Manfaat secara umum dari Citizen's Charter adalah :

1. Kepastian pelayanan : waktu, biaya, prosedur, cara pelayanan

2. Memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan dan stake holder
3. Mempermudah pengguna layanan, warga dan stake holder lain dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan.
4. Mempermudah pengguna layanan, warga dan stake holder dalam mengontrol penyelenggaraan pelayanan.
5. Mempermudah manajemen pelayanan dalam mengidentifikasi kebutuhan, harapan, aspirasi pengguna layanan.

Manfaat secara khusus dari Citizen's Charter :

1. Memberikan jaminan pelayanan publik yang aspiratif, transparan dan akuntabel
2. Memberikan kemudahan untuk mengakses informasi dan melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan.
3. Menghargai martabat dan kedudukan pengguna layanan sebagai warga yang berdaulat.

Dokumen Kontrak Layanan (Citizen's Charter)

Di dalam dokumen kontrak layanan ini terdapat variabel – variabel yang harus dipenuhi dan dipatuhi berdasarkan kontrak yang telah ditetapkan antara penyedia dan pengguna layanan sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang lebih responsif yaitu:

1. STANDART PELAYANAN :

Jadwal Pelayanan

Loket Pendaftaran :

- Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB
- Jum at : 07.30 - 10.00 WIB
- Sabtu : 08.00 - 11.00 WIB

Jenis dan Hari Pelayanan (dalam Gedung)

- Unit Gawat Darurat : Buka 24 jam
- Pelayanan Rawat inap: Buka 24 jam
- Poli Umum (pengobatan): Setiap hari kerja
- Poli Gigi : Setiap hari kerja

- Poli Kesehatan Ibu & Anak : Setiap hari kerja
- Pelayanan pertolongan persalinan : Buka 24 jam
- Laboratorium : Setiap hari kerja
- Konseling Gizi: Setiap hari kerja
- Konseling Kesehatan Remaja : Setiap hari kerja
- Konseling Kesehatan Lingkungan : Setiap hari Kerja
- Ambulan Siaga : 24 jam

Pelayanan diluar gedung :

- Pemberantasan & Pencegahan Penyakit Menular
- Penyehatan lingkungan Pemukiman
- Upaya Kesehatan Sekolah
- Pos Pelayanan Terpadu (posyandu)
- Promosi dan penyuluhan kesehatan masyarakat

• Rawat Kunjungan

Lamanya Pelayanan :

- Loker pendaftaran : maksimal 5 menit
- Poli umum : 5 – 30 menit
- Poli Gigi : 5 – 30 menit
- Poli KIA/KB: 10 – 60 menit
- Laboratorium : 10 – 120 menit
- Kamar Obat : 5 - 20 menit

Ruang Pelayanan

- Penataan ruang pelayanan : bersih, rapi, nyaman, aman dan mudah diakses bagi setiap pengunjung

Ruang tunggu:

- bersih, rapi, nyaman sejuk alami dan sarana penyuluhan audio visual
- Papan informasi pelayanan (alur pelayanan, tarif dll) untuk pengunjung
- Petugas resepsionis siap memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung
- Tersedia kotak saran

Alur Pelayanan rawat jalan :

- Pelayanan dimulai dari loket pendaftaran (dengan membayar retribusi sesuai perda bagi pasien umum) kemudian menuju ke ruang pelayanan (poli umum, gigi & KIA) untuk mendapatkan pelayanan, tindakan medis dan konseling lalu mengambil obat di kamar obat dan

bagi yang perlu dirujuk akan diberikan surat rujukan

- Bagi pasien umum dengan tindakan medis dan pemeriksaan laboratorium membayar jasa tindakan/ pemeriksaan laboratorium pada loket pembayaran di ruang Tata Usaha
- Untuk konseling gizi / sanitasi dapat dilaksanakan pada pojok gizi / klinik sanitasi
- Pelayanan Kir Kesehatan : dari loket ke poli umum ke TU untuk mendapat surat keterangan dan membayar retribusi
- Pelayanan Kir Kesehatan CPW ke poli KIA untuk diperiksa dan imunisasi TT, ke lab.Ke KIA lagi kemudian ke TU untuk mendapat surat keterangan dan membayar retribusi
- Pelayanan Kir Kesehatan CJH ke poli umum untuk diperiksa, ke lab. Kepoli umum lagi kemudian ke TU untuk mendapat surat keterangan dan membayar retribusi. Bagi yang perlu dirujuk akan diberi surat pengantar.

Alur pelayanan UGD

- Bagi kasus gawat darurat langsung dilayani di ruang UGD
- Membayar retribusi dan tindakan bagi pasien umum

Alur Pelayanan Rawat inap

- Rujukan dari poli langsung ke rawat inap
- Rujukan dari luar puskesmas diterima di UGD terus ke rawat inap
- Membayar biaya perawatan di ruang Tata Usaha
- Pulang.

2. HAK DAN KEWAJIBAN

Pengguna Layanan

Hak :

1. Memperoleh informasi tentang tata tertib dan peraturan yang berlaku di Puskesmas Kauman
2. Mendapat pelayanan sesuai dengan standart pelayanan
3. Memperoleh informasi atas :
 - penyakit yang diderita
 - tindakan medis yang akan dilakukan

- hasil anamnesa, pemeriksaan dan tindakan medis dari petugas
- kemungkinan penyulit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya
- perkiraan biaya pelayanan

4. Meminta konsultasi medis
5. Menyetujui / menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh penyedia layanan sehubungan dengan penyakit yang dideritanya **kecuali** untuk kasus KLB (Kejadian Luar Biasa) yang dapat membahayakan masyarakat banyak
6. Menyampaikan saran, kritik, keluhan dan komplain berkaitan dengan pelayanan Puskesmas Kauman.

Kewajiban

1. Membawa kartu Identitas (KTP) untuk kunjungan pertama kali
2. Membawa kartu berobat bagi semua pasien ditambah kartu Askes bagi peserta Askes, kartu sehat/Askeskin bagi pengguna layanan Gakin dan Buku berobat dari Sekolah bagi anak sekolah/ponpes, kartu kader dan kartu pasukan kebersihan
3. Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda bagi pasien umum
4. Mengikuti alur pelayanan puskesmas
5. Mentaati aturan pelayanan
6. Mentaati aturan penanganan kasus-kasus KLB (kasus yang dapat membahayakan masyarakat banyak)
7. Ikut menjaga kebersihan , ketertiban dan keamanan Puskesmas

Penyedia layanan

Hak :

1. Membuat peraturan-peraturan yang berlaku di Puskesmas sesuai dengan kondisinya
2. Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan profesinya.

Kewajiban :

- 1 Bersikap dan berperilaku ramah dan santun terhadap pengguna layanan
- 2 Memberikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan

3. Melayani pengguna layanan mulai dari pendaftaran di loket sampai memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan Stándar Operasional Prosedur (SOP)
4. Menegur dan memberitahu pengunjung yang tidak mentaati ketentuan pelayanan

3. SANKSI-SANKSI

Bagi Penyedia Layanan

Jika terjadi malpraktek maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu UU RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan : Pasal 54 ayat 1,2 dan 3

Pasal 55 ayat 1 dan ayat 2

Bagi Pengguna Layanan

1. Pengguna layanan dengan kasus penyakit menular yang dapat menimbulkan wabah dan penyakit karantina/ yang dapat membahayakan masyarakat, jika menolak tindakan medis dan penanggulangan pencegahan maka dikenakan sanksi sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (UU No.4 tahun 1984)
2. Pengguna layanan sebagai wajib retribusi, jika tidak memenuhi kewajiban membayar sesuai Perda No 15 tahun 2002 tentang retribusi pelayanan kesehatan dikenakan sanksi sesuai dengan perda yang berlaku
3. Bagi peserta jamkesmas dan askes yang tidak memenuhi kelengkapan administrasi yang diperlukan diwajibkan membayar sesuai dengan pasien umum. Bagi pasien rawat inap kelengkapan administrasi paling lambat 2x24 jam

C. Pengertian Pelayanan

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikikian pelayanan dapat di definisikan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. Dalam ensiklopedi administrasi (1997) dijelaskan bahwa:” pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk mengamalkan atau mengabdikan diri.

menurut keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No 63 tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan rancangan undang –undang tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,” yakni lembaga pemerintah.“

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Sebagai objek penelitian adalah kepuasan pelanggan dari para pasien penggunaan jasa layanan kessehatan. Selanjutnya penelitian ini dilaksanakan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD “Dr. Iskak” Tulungagung.

B. Desain Penelitian

Metode riset yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian terapan dan bertujuan memaparkan dan sekaligus menggambarkan suatu tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Instalasi Rawat Jalan RSUD “Dr. Iskak” Tulungagung.

C. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer diambil langsung melalui pengamatan, wawancara dan menyebar kuesioner kepada responden. Waktu pengumpulan data dimulai tanggal 1-30 September 2015. Dalam penelitian ini penggalan data lebih ditekankan pada penggunaan kuesioner yang dibagikan untuk diisi oleh responden.

Data sekunder diperoleh dari RSUD “Dr. Iskak” Tulungagung seperti struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi SKPD, jumlah karyawan, jumlah layanan, dan lain-lain data yang relevan. Disamping itu

juga dilakukan kegiatan studi liberator, studi ini dilaksanakan untuk memenuhi teori yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian utamanya yang berkaitan dengan manajemen jasa, layanan public, kepuasan pelanggan.

D. Variabel Penelitian

Nilai kepuasan pelanggan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbangan” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan tingkat kepuasan pelanggan terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus Indek Kepuasan Masyarakat.

E. Teknik Analisa Data

Untuk memperoleh nilai kepuasan pelanggan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus

Bobot	JumlahBobot	1	
Nilai Rata Rata	-----		0,071
Tertimbangan	JumlahUnsur	14	

sebagai berikut:

Keterangan: IKP adalah indeks kepuasan pelanggan

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

$$IKP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Pertimbang}$$

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

Selanjutnya hasil akhir dari IKP dirujuk ke tabel untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagaimana yang termaktub dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. Kep/25/M.PAM/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai berikut:

F.PEMBAHASAN

Kompilasi Data Responden

1) Tingkat Pendidikan

Visualisasi atas data responden secara detail berdasarkan tingkat pendidikan yang terdistribusi atas kunjungan mereka pada dua belas poli di lingkup instalasi rawat jalan (Irlan) dapat dilihat dan disimak pada Tabel

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	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 – 100,00	A	Sangat Baik

Merujuk dan berdasarkan informasi yang diperoleh dari Tabel , maka hasil deskripsi para pelanggan pengguna produk layanan kesehatan di instalasi rawat jalan pada dua belas poli RSUD “Dr. Iskak” Kabupaten Tulungagung ditinjau dari tingkat pendidikan menunjukkan bahwa yang terbanyak adalah pelanggan yang berpendidikan SLTA sebanyak 327 orang. selanjutnya yang berpendidikan SD sebanyak 74 orang menempati jumlah terbanyak kedua. Semenstara yang berpendidikan SLTP menempati jumlah terbanyak ketiga yakni 62 orang. Yang berpendidikan Sarjana (S1) menempati jumlah keempat yakni berjumlah 52 orang. Untuk yang berpendidikan Pascasarjana (S2) berjumlah nihil.

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Atas Kunjungan Pada Dua Belas Poli Instalasi Rawat Jalan tahun 2015

Instalasi	SD	SLTP	SLTA	Dipl	1	2	Total
Obgyn	1	2	13	1	1	0	18
Gilut	0	1	11	2	1	0	15
Mata	2	4	17	7	4	0	34
Kulit	2	5	18	5	1	0	31
Anak	2	2	23	6	6	0	39
THT	4	7	24	3	4	0	42
Saraf	12	4	25	4	0	0	45
Jantung	11	6	34	3	11	0	65
Rehab	4	4	44	5	5	0	62
Paru	13	5	12	1	0	0	31
Bedah	10	8	39	3	6	0	66
Dalam	13	14	67	5	13	0	112
Total	74	62	327	45	52	0	560

Sumber: Data Primer, Diolah 2015

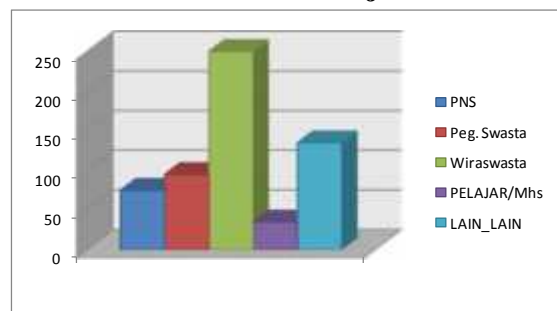
Dari jumlah total 560 responden maka dapat dikatakan bahwa pelanggan yang mendominasi pengguna produk layanan kesehatan rawat jalan adalah mereka yang berpendidikan SD, SLTP, dan SLTA yakni berjumlah 463 pelanggan atau mencapai 82,68 persen dari total responden. Sehingga dapat dikatakan bahwa segmen pelanggan dan pengguna layanan kesehatan pada Instalasi rawat jalan adalah sudah tetap sesuai dengan *core business* RSUD “Dr. Iskak”

2).Jenis Pekerjaan

Berdasarkan distribusi pekerjaan para pelanggan pengguna produk layanan kesehatan rawat jalan di instalasi rawat jalan RSUD “Dr. Iskak” Kabupaten Tulungagung adalah meliputi: pegawai swasta, PNS/TNI/POLRI, wirausaha, pelajar/mahasiswa dan lain-lain. Dari 560 responden, dapat dikatakan bahwa pelanggan dengan pekerjaan wirausaha mendominasi sebanyak 248 orang (mencapai 44,29%), Dominasi kedua adalah pelanggan dengan pekerjaan

kategori lain-lain sebanyak 125 orang (mencapai 22,32%), selanjutnya nasabah dengan profesi sebagai pegawai swasta sebanyak 87 orang (mencapai 15,54%). Sedangkan nasabah dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 67 orang (mencapai 11,96%). Dari profil nasabah menurut lapangan pekerjaan ini dapat diambil konklusi bahwa pelanggan yang banyak dilayani oleh instalasi rawat jalan adalah para wirausaha yang bertaqwa mengalami dan/atau menderita sakit. Secara visualisasi, profil pelanggan instalasi rawat jalan ditinjau dari jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Grafik3.Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Atas Kunjungan Pada Dua Belas Poli Instalasi Rawat Jalan

Instalasi	PNS	Peg. Swasta	Wirausaha	Pelajar/Mhs	Lain2	Total
Obgyn	0	4	9	1	4	18
Gilut	2	1	7	3	2	15
Mata	8	7	4	3	12	34
Kulit	6	1	5	3	16	31
Anak	6	5	19	2	7	39
THT	5	5	14	2	16	42
Saraf	5	3	22	4	11	45
Jantung	9	13	37	2	4	65
Rehab	6	10	23	6	17	62
Paru	0	4	23	2	2	31
Bedah	8	12	32	0	14	66
Dalam	12	22	53	5	20	112
Total	67	87	248	33	125	560

Sumber: Data Primer, Diolah.

2) Kelompok Umur

Berdasarkan informasi dan merujuk visualisasi sebagaimana diungkap dalam Tabel 4, maka kelompok umur responden yang banyak memanfaatkan layanan produk kesehatan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD “Dr. Iskak” Kabupaten Tulungagung adalah kategori usia antara 21 s/d 44 tahun, terbanyak adalah pelanggan dengan usia 45 tahun sampai dengan usia 59 tahun. Adapun rincian informasi dan gambaran umumnya dapat disimak sebagaimana tabel 4 di bawah ini

Tabel 4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Umur dan Gender Atas Kunjungan Pada Dua Belas Poli Pada Instalasi Rawat Jalan

Instalasi	<=20	21-24	45-59	60+	Jml	L	P	Jml (L+P)
Obgyn	0	15	2	1	18	6	12	18
Gilut	1	8	5	1	15	5	10	15
Mata	4	25	5	0	34	10	24	34
Kulit	3	20	7	1	31	19	12	31
Anak	0	36	3	0	39	14	25	39
THT	1	32	9	0	42	21	21	42
Saraf	3	26	12	4	45	27	18	45
Jantung	0	46	17	2	65	28	37	65
Rehab	0	44	13	5	62	34	28	62
Paru	1	20	8	2	31	22	9	31
Bedah	1	47	15	3	66	39	27	66
Dalam	2	75	31	4	112	63	49	112
Total	16	394	127	23	560	288	272	560

Sumber: Data Primer Diolah.

Pelanggan dengan usia hampir sampai dengan 20 tahun adalah berjumlah 16 orang, pelanggan dengan usia 21 tahun sampai dengan 44 tahun berjumlah 394 orang, sementara pelanggan dengan usia 45 tahun sampai dengan usi 59 tahun adalah berjumlah 127 orang, selanjutnya pelanggan dengan usia 60 tahun ke atas adalah berjumlah 23 orang. Deskripsi pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan yang memanfaatkan layanan kesehatan rawat jalan adalah pelanggan yang berusia produktif.

Ditinjau dari aspek gender, deskriptif pada tabel 4, meunjukkan bahwa pelanggan laki-laki cukup mendominasi yaitu dari 560 responden pelanggan laki-laki adalah berjumlah

288 orang atau mencapai 51,43% sementara pelanggan perempuan dari 560 responden adalah berjumlah 272 orang atau mencapai 48,57%.

Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden dan merujuk pada hasil perhitungan pada Lampiran 1, Lampiran 2, Lampiran 3 dan Lampiran 4, selanjutnya deskripsi dan visualisasi nilai unsur kepuasan pelanggan yang menggunakan dan memanfaatkan layanan kesehatan yang telah diberikan dan disediakan oleh Instalasi rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah “Dr. Iskak” Kabupaten Tulungagung yang terdistribusi pada dua belas poliklinik dapat terangkum pada tabel berikut:

Tabel 5. Deskripsi Nilai Unsur Kepuasan Pelanggan

No	Unsur Kepuasan	Unsur	NILAI	Urut
1.	Kemudahan Prosedur kepuasan	U1	3,06	III
2.	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	U2	3,01	IX
3.	Kejelasan dan kepastian petugas melayani	U3	3,03	V
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	U4	3,00	X
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	U5	3,00	XI
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	U6	3,00	XII
7	Kecepatan pelayanan	U7	3,01	VIII
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	U8	2,98	XIII
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	U9	3,04	IV
10.	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	U10	3,01	VI
11.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	U11	3,01	VII
12.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan	U12	2,94	XIV
13.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	U13	3,06	II
14.	Keamanan pelayanan	U14	3,09	I
	Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	-	2,9992	-
	IKP Instalasi Rawat Jalan	-	74,98	-

Sumber: Data Primer Diolah

**Table 6. Nilai Interval IKP, Konversi IKP, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan
Nilai Unsur-Unsur Kepuasan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

1).Kemudahan Prosedur Pelayanan (U1)

Prosedur pelayanan di sini didefinisikan sebagai kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa kemudahan prosedur pelayanan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,06 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (di atas medioker 2,855), masuk kategori ranking ketiga dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan yang memanfaatkan layanan kesehatan via instalasi rawat jalan mempersepsi bahwa prosedur pelayanan di instalasi rawat jalan adalah mudah. Ini berarti pelanggan dalam berkomunikasi berakses dan berinteraksi berkenaan dengan prosedur pelayanan yang telah dibangun dan diberikan oleh instalasi rawat jalan begitu sederhana alur dan prosedurnya.

Unsur kemudahan prosedur pelayanan menempati ranking ketiga dibandingkan dengan unsur 13 unsur lainnya. Ini menandakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan dapat dijadikan kekuatan sekaligus keunggulan yang perlu terus dikedepankan pihak instalasi rawat jalan utamanya dalam mereduksi dan meminimalisasi *image*

yang berkembang di masyarakat bahwa prosedur pelayanan kesehatan di RSUD rata-rata sulit dan lama.

Namun demikian, dari 560 responden, masih ada 1 responden (0,18%) yaitu responden nomor 205 pada Poli Anak yang menjawab prosedur pelayanan di instalasi rawat jalan adalah kurang mudah. Berdasarkan fakta ini, maka pihak instalasi rawat jalan senantiasa harus introspeksi diri untuk selalu mengkaji dan memotong prosedur yang mungkin selama ini dianggap oleh pelanggan relative kurang sederhana.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kemudahan prosedur pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata nilai unsur kepuasan untuk kemudahan prosedur pelayanan dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,06; nilai unsur kepuasan atas kemudahan prosedur pelayanan tertinggi berada di poli Obgyn yaitu sebesar 3,22 dan terendah berada di Poli Anak yakni sebesar 2,97. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kemudahan prosedur pelayanan pada Poli Obgyn adalah tinggi sementara kepuasan pelanggan berkenaan dengan kemudahan prosedur pelayanan pada Poli Anak masih di bawah dibandingkan dengan kemudahan prosedur pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

2).Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (U2)

Persyaratan pelayanan di sini didefinisikan sebagai persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Berpedoman pada data primer yang diolah dan mengacu pada hasil komputasi sebagaimana Tabel. 5, dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan nilai 3,01 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (di atas medioker

2,855) masuk ranking kesembilan dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan yang menggunakan dan memanfaatkan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan telah mempersepsikan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di instalasi rawat jalan adalah sesuai.

Dapat dikatakan persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan memang sesuai dengan jenis pelayanan dan berkaitan erat dengan jenis produk layanan kesehatan yang diberikan, seperti cukup hanya menyerahkan kartu kunjungan berobat dan KTP atau identitas lain masih berkaitan.

Namun demikian, dari 500 responden, ada 3 responden (0,54%) yaitu responden nomor 84 dan 112 pada Poli Dalam dan responden nomor 206 pada Poli Anak yang menjawab persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan di Instalasi rawat jalan adalah kurang sesuai. Berdasarkan fakta ini, maka pihak instalasi jalan senantiasa harus instropkesi diri untuk selalu mengkaji dan memperbaiki agar persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan atau barangkali pelanggan kurang memahami dengan pasti persyaratan baku yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan.

Berdasarkan informasi dari tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata nilai unsur kepuasan untuk kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dari 12 unit pelayanan adakah sebesar 3,01; nilai unsur kepuasan atas kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanann yang tertinggi berada du Poli Gigi dan Mulut yaitu sebesar 3,07 dan terendah ber. Ini ada di Poli Anak yakni

sebesar 2,97. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Poli Gigi dan Mulut adalah tinggi sementara kepuasan pelanggan berkenaan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Poli Anak masih di bawah dibandingkan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

1).Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani (U3). Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi Tabel 5, dapat diketahui bahwa kejelasan dan kepastian petugas pelayanan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,03 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (di atas medioker 2,855), masuk ranking kelima dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa petugas yangmemberikan pelayanan adalah jelas dan pasti.

Namun demikian, dari 560 responden, masi ada 3 responden (0,54%) yaitu responden nomor 112 pada Poli Dalam, responden nomor 205 dari 206 pada Poli Anak yang menjawab petugas yang melayani kurang jelas dan kurang pasti, dalam hal nama petugas, jabatan petugas, kewenangan maupun tanggung jawab yang diemban. Bahkan ada satu responden yaitu responden nomor 297 pada Poli Rehabilitasi Medik yang tidak mau mengisi (tidak mau berpendapat). Hali ini dimungkinkan terjadi karena petugas yang telah ditunjuk sakit atau ijin tidak masuk sementara petugas yang menggantikan belum ada kepastian, sehingga peristiwa ini mengesankan pada

pelanggan akan ketidakpastian dan ketidakjelasan petugas yang melayani. Fenomena ini perlu disikapi oleh manajemen instalasi wata jalan, walaupun skalanya kecil tapi berpegaruh terhadap tingkat kepuasan yang ditermia oleh pelanggan.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kejelasan dan kepastian petugas yang melayani yang diberikan pada masing-masing unti pelayan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata nilai unsur kepuasan untuk kejelasan dan kepastian petugas yang melayani dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,03; nilai unsur kepuasan atas kejelasn dan kepastian petugas yang melayani tertinggi berada di Poli Obgyn yaitu sebesar 3,22 dan terendah berada di Poli Anak yakni sebesar 2,95. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada Poli Obgyn adalah tinggi sementara kepuasan pelanggan berkenaan dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada Poli anak masih berada di bawah dibandingkan dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

2).Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (U4).Kedisiplinan petugas pelayanan dimaksudkan sebagai kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan data primer yang di olah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,00 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking kesepuluh dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan intalasi rawat jalan

mempersepsikan bahwa petugas yang memberikan pelayanan adalah disiplin. Kedisiplinan petugas di sini menyangkut pelayanan adalah disiplin memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya dari 560 kuesioner yang disebutkan ke responden, tercatat masih ada 5 responden (0,89%) yang menjawab petugas yang memberikan pelayanan kurang disiplin. Walaupun prosentase responden yang menjawab kurang disiplin adalah 0,89 persen. Ini menandakan masih dijumpai walaupun frekuensinya kecil, ada segelintir petugas yang dalam bertugas memberikan pelayanan tidak berada di tempat (kurang disiplin) saat jam kerja (loket pelayanan di buka) ketika pelanggan yang bersangkutan datang untuk berobat.

3).Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (U5).Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan. Berdasarkan data primer yang diolah dan berpedoman pada kasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,00 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking kesebelas dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan intalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa petugas yang memberikan pelayanan adalah bertanggung jawab. Ini berarti di instalasi rawat jalan, manajemen telah memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Selanjutnya dari 560 kuesioner yang disebutkan ke responden, tercatat masih ada 5 responden (0,89%) yang menjawab petugas yang memberikan pelayanan

kurang bertanggung jawab. Hal ini dapat dimaklumi mengingat 5 responden tersebut dalam pengajuan complain yang diajukan barang kali tidak ditindak lanjuti. Persoalan ini akhirnya terakumulasi berupa kesan kurang bertanggung jawabnya petugas pelayanan.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk bertanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,00; nilai unsur kepuasan atas tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan tertinggi berada di Poli Mata yaitu sebesar 3,03 dan terendah berada di Poli Obgyn yakni sebesar 2,89. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada Poli Mata adalah tinggi sementara tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada Poli Obgyn masih berada di bawah dibandingkan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

4).Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (U6).Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Mengacu pada data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,00 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking kedua belas dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa petugas yang memberikan pelayanan adalah mampu.

Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada 560 responden, ternyata ada 2 responden (0,36%) yang menajwab petugas yang memberikan pelayanan kurang mampu, yaitu responden nomor 170 pada Poli Bedah dan responden nomor 351 pada Poli THT. Sementara itu ada 4 responden (0,71%) yang tidak memberikan jawabanm yaitu responden nomor 31 pada Poli Dalam dan responden nomor 144 pada Poli Bedah, responden nomor 205 pada Poli Anak, serta responden nomor 375 pada Poli Mata.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk bertanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,00; nilai unsur kepuasan atas tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan tertinggi berada di Poli Bedah yaitu sebesar 3,03 dan terendah berada di Poli Anak yakni sebesar 2,98. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada Poli Anak adalah tinggi sementara kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada Poli Bedag masih berada di bawah dibandingkan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

5).Kecepatan Pelayanan (U7)

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Berpijak pada data primer yang diolah dan dirujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,00 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk

ranking kedelapan dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa tingkat kecepatan pelayanan di instalasi rawat jalan adalah cepat. Ini menandakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Namun, dari 560 responden yang mengisi kuesioner ternyata masih ada 13 responden (2,32%) yang menjawab kecepatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan adalah kurang cepat, tidak cepat bahkan ada yang tidak berkomentar. Responden yang menyampaikan bahwa pelayanan kurang cepat ada 10 responden, yaitu responden nomor 107,109, dan 112 pada Poli Bedah. Responden yang menyampaikan bahwa pelayanan tidak cepat ada 1 orang yaitu responden nomor 303 pada Poli Rehabilitasi Medik. Sementara responden yang tidak mau memberikan komentar ada 2 orang yaitu responden nomor 206 pada Poli Anak dan responden nomor 315 pada Poli Rehabilitasi medic. Fakta ini membrikan informasi pada pihak manajemen bahwa kinerja kecepatan pelayanan selama ini perlu untuk terus ditingkatkan.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kecepatan pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata kecepatan dari 12 unit pelayanan adalah 3,01; nilai unsur kepuasan atas kecepatan pelayanan tertinggi berada di Poli Gigi dan Mulut yaitu sebesar 3,07 dan terendah berada pada Poli Anak yakni 2,97. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kecepatan pelayanan pada Poli Gigi dan Mulut adalah tinggi sementara kecepatan pelayanan pada Poli Anak masih berada di bawah dibandingkan kecepatan pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

6).Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8).Keadilan mendapatkan

pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan baik membedakan golongan.status masyarakat yang dilayani. Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa keadilan mendapatkan pelayanan secara single.persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 2,98 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking ketigabelas dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa tingkat keadilan dalam mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan adalah adil. Konklusi ini memberikan informasi pada pihak manajemen bahwa pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan selama ini memang tidak membedakan golongan/status masyarakat/pelanggan yang dilayani. Pihak instalasi rawat jalan tidak membeda-bedakan mana itu pejabat, PNS, pegawai, orang bisaa dan awam, laki-laki maupun perempuan, dan lain-lainnya yang mana semua dilayani secara adil dengan menerapkan prinsip kesamaan dan kesetaraan (*equality principle*).

Namun demikian sari 560 kuesioner yang disebar ke responden, faktanya masih ada 13 responden (2,32%) yang menjawab tingkat keadilan dalam mendapatkan pelayanan adalah kurang adil, tidak adil dan bahkan ada 1 responden (0,18%) yang tidak mau menjawab.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk keadilan dalam mendapatkan pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata keadilan untuk mendapatkan pelayanan dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 2,98; nilai unsur kepuasan atas keadilan mendapatkan pelayanan tertinggi berada di Poli Patu yaitu sebesar 3,03 dan terendah berada di Poli Gigi dan Mulut

yakni sebesar 2,93. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan keadilan mendapatkan pelayanan pada Poli Paru adalah tinggi sementara keadilan untuk mendapatkan pelayanan pada Poli Gigi dan Mulut masih berada di bawah dibandingkan keadilan mendapatkan pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

7).Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9).Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana table 5, dapat diketahui bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan secara single/parsial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 3,04; berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking keempat dari 14 unsur pelayanan yang diberikan. Unsur kepuasan pelanggan terhadap variable kesopanan dan keramahan menempati ranking keempat dibandingkan 14 unsur lainnya. Ini menandakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan hendaknya senantiasa ditingkatkan dan kedepan dapat dijadikan kekuatan sekaligus keunggulan yang perlu terus diaktualisasikan oleh pihak manajemen instalasi rawat jalan utamanya dalam menghadapi persaingan pelayanan kesehatan yang sedemikian ketat dengan lembaga kesehatan sejenis yang bergerak di ranah "*Healthcare Services*".

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa petugas yang memberikan pelayanan adalah sopan dan ramah. Namun demikian, faktanya dari 560 responden yang mengisi kuesioner, ada 6 responden (1,07%) yang menjawab petugas yang memberikan pelayanan kurang sopan dan kurang ramah. Rincian

6 responden tersebut adalah responden nomor 31 pada Poli Dalam, responden nomor 205 dan 206 pada Poli Anak, responden nomor 255 pada Poli Syaraf serta responden nomor 376 dan 391 pada Poli Mata.

Berdasarkan informasi dari table 5 amka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dari dua belas unit tersebut adalah sebesar 3,04; nilai unsur kepuasan atas kesopanan dan keramahan petugas pelayanan tertinggi berada di Poli Obygn yaitu sebesar 3,17 dan terendah pada Poli Anak yakni sebesar 2,95. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Poli Obygn adalah tinggi dan kesopanan dan keramahan petugas pada Poli Anak masih berada dibawah dibandingkan kesopanan dan keramahan pelayanan petugas yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

8).Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan (U10)

Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Berdasarkan pada data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa kewajaran untuk mendapatkan pelayanan secara single/parsial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 2,98 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking keenam dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan adalah wajar. Selanjutnya dari jawaban dari 560 responden berdasarkan fakta ternyata ada 7 responden (1,25%) yang menjawab

kurang wajar dan bahwa ada satu responden yang tidak memberikan responden adapun rincian dari responden tersebut yaitu, 1 responden nomor 144 pada Poli Bedah yang tidak memberikan jawaban, berikutnya responden yang memberikan jawaban kurang wajar yaitu responden nomor 198 pada Poli Anak, responden nomor 313 pada Poli Rehabilitasi Medik, responden nomor 410 dan 427 pada Poli Kulit, responden nomor 492 pada Poli Jantung serta responden nomor 518 Pada Poli Paru.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, amka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada Instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,01; nilai unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan tertinggi pada Poli Paru yaitu 3,16 dan terendah pada Poli Kulit dan Kelamin yakni sebesar 2,94. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Poli Paru tinggi sementara kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Poli Kulit dan Kelamin masih dibawah dibandingkan kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yang telah diberikan oleh Poli yang lain.

9).Kesesuaian Biaya Yang di Bayarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan (U11).Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Berdasarkan pada data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan secara single/persial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 2,98 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada 2,51-3,25 (diatas medioker 2,855), masuk ranking ketujuh dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan adalah banyak sesuainya. Selanjutnya dari jawaban 560 responden, berdasarkan fakta ternyata ada 10 responden (1,79%) yang menjawab kadang-kadang sesuai dan bahkan ada 4 responden yang tidak memberikan jawaban adapun rincian akan responden tersebut yaitu 2 responden nomor 84 dan 112 pada Poli Dalam, berikutnya 3 responden yaitu responden nomor 200, 210 dan 211 pada Poli Anak, responden nomor 315 dan 316 pada Poli Rehabilitasi Medik dan responden nomor 354 dan 355 pada Poli THT, responden nomor 381 pada Poli Mata.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5 maka partinjau dalam unsur kepuasan pelanggan untuk kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,01; nilai unsur kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan tertinggi berada pada poli Obgyn yaitu sebesar 3,14 dan terendah di Poli THT yakni sebesar 2,95. Ini berarti untuk kepuasan pelanggan berkenaan dengan kesesuaian antara biaya yang telah dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pada Poli Obgyn adalah tinggi sementara kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pada Poli THT masih berada dibawah dibandingkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan Poli yang lain.

10).Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelaksanaan

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan pada waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan pada data primer yang diolah

dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 5. Dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelaksanaan secara single/parsial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 2,94 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada pada 2,51-3,25 (namun masih berada diatas redioker 2,855) termasuk ranking keempatbelas dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa ketepatan jadwal waktu pelaksanaan adalah banyak tepatnya. Selanjutnya dari jawaban 560 responden, berdasarkan fakta ada 23 responden (4,11%) yang menjawab selalu tidak tepat dan kadang-kadang tepat. Adapun rincian dari responden tersebut yaitu 2 responden nomor 144 dan 146 pada Poli Bedah berikutnya responden nomor 210 dan 211 pada Poli Anak, responden nomor 228 dan 254 pada Poli Syaraf, responden nomor 269, 270, 315, dan 316 pada Poli Rehabilitasi Medik, rsponden nomer 331, 335 pada Poli THT, responden nomor 381, 382, 384, 387 dan 391, pada Poli Mata, responden nomor 420 pada Poli Kulit dan Kelamin, responden nomor 440 pada Poli Gilut, responden nomor 501 pada Poli Jantung serta Responden nomor 546, 547, dan 557 pada Poli Obgyn.

Berdasarkan informasi dari table 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata ketepatanyadari 12 unit pelayanan adalah sebesar 2,94; nilai unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan tertinggi pada Poli Paru dan Poli Jantung yaitu sebesar 3,00 dan terendah pada Poli Obgyn yakni sebesar 2,83.

11). Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (U13). Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasaranya pelayanan yang bersih, rapi

dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Bertitik tolak dari data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana table 5, Dapat diketahui bahwa kenyamanan lingkungan secara single/parsial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 2,94 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada pada 2,51-3,25 (namun masih berada diatas redioker 2,855) termasuk ranking keempatbelas dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa tingkat kenyamanan di lingkungan pelayanan yang disediakan oleh instalasi rawat jalan adalah nyaman.

Namun fakta membuktikan bahwa dari 560 kuesioner yang disebarkan ke responden ada 6 responden (1,07%) yang menjawab kurang nyaman berada dilingkungan pelayanan yang disediakan oleh instalasi rawat jalan, yaitu responden nomor 35 dan 38 pada Poli dalam, responden nomor 200 dan 210 pada Poli Anak, responden nomor 331 pada Poli THT, responden nomor 420 pada Poli Kulit, disisi lain ada 2 responden (0,36%) yang tidak memberikan jawaban yaitu responden nomor 254 pada Poli Syaraf dan responden nomor 505 pada Poli Jantung. Fenomena empiris di sini membuktikan bahwa ketidakpuasan 8 responden ini bisa dirujuk pada kondisi sarana dan prasarana yang berada dilingkungan pelayanan barang kali yang ditemui 8 responden tersebut misalnya masih kurang bersih, kurang tertata rapi dan teratur yang pada akhirnya kurang memberikan kenyamanan di benak 8 pelanggan tersebut.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk kenyamanan dilingkungan unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata kenyamanan berada di unit pelayanan dari 12 unit pelayanan adalah

sebesar 3,06; nilai unsur kenyamanan berada di lingkungan pelayanan di Poli Obygn yaitu sebesar 3,17 dan terendah pada Poli Anak yakni sebesar 2,97.

12) Keamanan pelayananKeamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau pun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi dan sebagaimana Tabel 5, dapat diketahui bahwa keamanan lingkungan secara single/parsial merupakan unsur kepuasan yang memiliki nilai 2,94 berada pada nilai interval IKP level ketiga yakni berada pada 2,51-3,25 (namun masih berada diatas redioker 2,855) termasuk ranking pertama dari 14 unsur pelayanan yang diberikan.

Secara umum responden dalam hal ini pelanggan instalasi rawat jalan mempersepsikan bahwa keamanan pelayanan adalah aman. Persepsi dan kondisi aman merupakan elemen yang cukup penting dibinak para pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa berkunjung ke instalasi rawat jalan secara khusus dan berkunjung ke RSUD “Dr.Iskak” Kabupaten Tulungagung secara umum dalam mendapatkan pelayanan ternyata telah memberikan rasa aman dan tenang terhadap pelanggannya. Tidak ada kecopetan, harta benda yang dibawa aman, jiwa dan raga nya tidak terusik berkenaan dengan tingkat keamanan yang ada, kendaraan yang dibawa dan diparkir ditempat parkir yang aman, tidak was-was dengan pikiran yang kalut dan sebagainya.

Namun demikian dari kuesioner yang disebar ke 560 responden ada 3 responden (0,54%) yang menjawab keamanan pelayanan dan lingkungan instalasi rawat jalan kurang aman yaitu responden nomor 170 pada Poli Bedah, responden nomor 206 pada Poli Anak, dan responden nomor 434 pada Poli Gigi

dan Mulut. Fenomena ini menarik untuk didalami walaupun unsur keamanan menempati rangking pertama dari 14 unsur pelayanan yang lain namu masih ada responden yang meragukan tingkat keamanan.

Berdasarkan informasi dari table 5 maka ditinjau dari unsur kepuasan pelanggan untuk keamanan pelayanan pelanggan pada masing-masing unit pelayanan pada instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat keamanannya dari 12 unit pelayanan adalah sebesar 3,09; nilai unsur keamanan pelayanan tertinggi berada di Poli Obygn yaitu sebesar 3,22 dan terendah pada Poli Anak yakni sebesar 2,97.

G.KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung sejak tahun 1999 telah ditetapkansebagai Rumah Sakit Unit Swadana. Dengan status ini keleluasaan dalam meningkatkan saran prasarana meningkat mutu pelayanan termasuk SDM,penyediaan sarana prasarana semakin terbuka lebar.
2. Untuk memperoleh nilai kepuasan pelanggan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi PerUnsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{NilaiPertimbangan}$$

Keterangan: IKP adalah indeks kepuasan pelanggan

3. Kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung kepada masyarakat yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pelanggan dengan kategori tingkat layanan adalah Baik. Ini berarti pelayanan yang telah diberikan selama ini telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jadi

kesimpulan ini sejalan dengan hipotesis yang penulis ajukan.

4. Unsure pelayanan yang paling memuaskan bagi para pelanggan adalah unsur keamanan pelayanan (U14). Dan unsur pelayanan inilah yang telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan layanan public pada RSUD Dr Iskak Kabupaten Tulungagung.
5. Unsur pelayanan yang menduduki nilai terbawah yang berarti nilainya paling rendah menurut persepsi dari para pengguna layanan adalah unsure ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan (U12)
6. Berdasarkan variabel *tangible* (bukti langsung), maka: (a) Prosedur pelayanan memiliki nilai 3,06; (b) Persyaratan pelayanan memiliki nilai 3,01; dan (c) Kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai 3,03.
7. Berdasarkan variabel *reliability* (kendala), maka: (a) Kecepatan pelayanan memiliki nilai 3,01; (b) Keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai 2,98.
8. Berdasarkan variabel *responsiveness* (daya tanggap), maka: (a) Kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai 3,00; (b) Tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai 3,00; dan (c) Kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai 3,00.
9. Berdasarkan variabel *assurance* (jaminan), maka: (a) Kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai 3,04; (b) Kenyamanan lingkungan memiliki nilai 3,06; dan (c)Keamanan pelayanan memiliki nilai 3,09.
10. Berdasarkan variabel *Empathy* (empati), maka (a) Kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai 3,01; (b) Kepastian biaya pelayanan memiliki nilai 3,01; dan

(c) Kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai 2,94.

Saran

1. Mengingat unsure yang paling memuaskan bagi para pelanggan adalah metode CC yang dipoint unsure Pelayanan sehingga dimohon unsur ini terus dipertahankan dan bila perlu unsur yang lain juga ditingkatkan agar citra pelayanan yang telah dan akan terus diberikan dapat dipakai sebagai “*brand image*”.
2. Ada satu unsure yang perlu mendapatkan perhatian dan perlakuan khusus yakni unsure kepastian jadwal pelayanan, mengingat unsure tersebut mendapatkan skor yang terendah menurut persepsi para pelanggan sebagai pengguna layanan kesehatan, sehingga dipandang perlu diupayakan adanya kepastian jadwal pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. Wahab Solichin, 2004, Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke implementasi Kebijakan Negara, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta,
- AG. Subarsono, 2005, Analisis Kebijakan Publik, Edisi Pertama, Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, dkk, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, PSKK UGM, Yogyakarta
- Ambar Teguh Sulistyani, 2004, Memahami Good Governance Dalam Prespektif Sumber Daya Manusia, Gava Media, Yogyakarta.
- Budi Winarno, 2002, Teori dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta

- Ernawati, 2011 Skripsi : Implementasi Kebijakan Ciziten Carter Guna Memberikan Kebijakan Yang Lebih Responsiv, Fak.Sospol Universitas Tulungagung
- H.B. Sutopo, 2002, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Pertama, Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Irfan Islami, 2004, Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Intan Fitria Dewi, 2010 Skripsi : Analisis Indek Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr Iskak Kab. Tulungagung, FE. Universitas Tulungagung.
- Joko Purwono, 1989, Analisis Kebijakan Publik : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Lexy J, Moleong, 2004, Metode Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moh. Nazir,1988, Metode Penelitian, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Mas Roro Lilik Ekowati, 2005, Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program, Pustaka Citra, Surakarta.
- Purwodarminto, 1976, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta
- Riant Nugroho, 2004, Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi, Edisi Kedua, Gramedia, Jakarta.
- Robert Seidman, 1972, Law and Development, A General Model, Law and Society Review, Madison, University of Wisconsin, USA, dalam Esmi Warassih, 2005.
- Samodra Wibawa dkk, 1994, Evaluasi Kebijakan Publik, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sumadi Suryabrata, 2004, Penelitian Kualitatif, Edisi Keempat, Bumi Aksara, Jakarta.
- Solichin Abdul Wahab, 1997, Public Policy : Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisis Kebijakan Pemerintah, Airlangga University Press, Surabaya.
- William Dunn, 1998, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Yeremias T Keban, 2004 Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu, Gava Media, Yogyakarta