

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DR.M.DJAMIL PADANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan
pada Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi Pemerintahan

Oleh :

NURHASNIWATI_EKA_PUTRI
06 096 014



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PEMERINTAHAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2009



No. Alumni Universitas	Nurhasniwati Eka Putri	No. Alumni Fakultas
------------------------	------------------------	---------------------

a). Tempat/Tgl.lahir: Padang, 26-1-1978 b). Nama Orang Tua: Almarhum (Alm) Hasnur dan Syarmiwati c). Fakultas: Politeknik d). Jurusan: Akuntansi Pemerintahan e) NBP: 06096014 f). Tgl.Lulus: 27 Agustus 2009 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 3.16 i) Lama Studi : 32 bulan k) Alamat orang tua: Jln. Intan XI No. 256 Pengambiran Padang

**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat
Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit
Umum Dr.M.Djamil Padang**

Tugas Akhir DIV oleh Nurhasniwati Eka Putri.
Pembimbing 1. Irda Rosita, SE. MEc St. Ak s2. Dedy Djefris SE.M.Ak.Ak.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada unit rawat jalan Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang yang berkaitan dengan Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kewajaran biaya, serta kenyamanan dan keamanan lingkungan tempat pelayanan. Objek pada penelitian ini masyarakat yang berobat pada unit rawat jalan Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 150 masyarakat yang berobat jalan pada semua bagian-bagian Poli klinik yang ada pada Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang. Selain itu data diperoleh dengan mengambil data sekunder yang ada pada Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang itu sendiri. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk memberikan penjelasan yang memudahkan menginterpretasikan hasil analisis lebih lanjut. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan unit rawat jalan pada Rumah Sakit DR.M.Djamil padang dikategorikan baik. Hal ini dilihat dengan skor yang didapat berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 70.14.

Tugas Akhir telah dipertahankan didepan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 Agustus 2009. Abstrak telah disetujui oleh penguji:

Penguji:

Tanda Tangan				
Nama Terang	Anda Dwi Haryadi, SE. Ak	Afridian Wirahadi, SE. Ak	Gustati, SE. Ak	Irda Rosita, SE. MEc St. Ak

Mengetahui:
Ketua Jurusan Nurul Fauzi, SE, MM. Ak
Nama



Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapat Nomor Alumnus

Nomor Alumnus Fakultas	Nama	Tanda Tangan
Nomor Alumnus Universitas	Nama	Tanda Tangan

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menyediakan layanan publik yang baik adalah tugas Negara melalui pemerintah. Dalam konteks Negara, pemenuhan kebutuhan politik tersebut diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga Negara. Pelayanan publik umumnya tidak terbentuk barang melainkan layanan jasa, termasuk jasa administrasi. Hasil yang diperoleh dari adanya pelayanan publik oleh penyedia jasa layanan dapat berbentuk barang maupun dalam bentuk jasa itu sendiri. Pelayanan publik bisa dilakukan oleh pemerintah, maupun dapat juga oleh pihak swasta.

Program pembangunan bidang Kesehatan Indonesia Sehat 2010 mengupayakan perubahan paradigma sehat untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang setinggi-tingginya. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit merupakan suatu proses yang kompleks, untuk memberikan pelayanan prima diperlukan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir, melibatkan berbagai profesi yang berkualitas, ketersediaan sarana dan prasarana dalam jumlah dan jenis yang cukup, tersedianya peraturan yang harus didukung dengan kebijakan politik. Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan issue yang sangat penting karena kualitas merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dan juga merupakan bagian dari standar kualitas pelayanan publik.

Salah satu faktor pembangunan yang mendapat perhatian yang cukup besar dari pemerintah adalah sector kesehatan, baik pembangunan sarana maupun

prasarana. Pembangunan sektor kesehatan ini pada umumnya diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan gizi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas dan taraf hidup serta kecerdasan masyarakat.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan rumah sakit umum selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Di Sumatera Barat kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat, salah satu dengan meningkatnya fasilitas-fasilitas kesehatan yang baru dan dikelola oleh para dokter. Ini dapat didedikasikan sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan semakin besar. Sehingga makin meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Padang (R.S.U.P) DR.M. Djamil merupakan salah satu Rumah Sakit pemerintah di Sumatera Barat, yang berlokasi di jalan Perintis Kemerdekaan. Rumah sakit ini menerima rujukan dari seluruh rumah sakit dan puskesmas di seluruh daerah kota dan kabupaten khususnya Sumatera Barat.

Sebagai sebuah instansi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, RSUP DR.Djamil diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pasiennya. Kepuasan pasien adalah salah satu faktor yang sangat signifikan didalam mengidentifikasi tingkat pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Dengan memberi perhatian yang khusus pada kualitas pelayanan yang tinggi maka akan

tercipta kepuasan yang nantinya akan memacu pertumbuhan rumah sakit yang bermutu tinggi. Untuk mendapatkan hasil yang baik penelitian ini dilakukan pada unit Rawat Jalan karena berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, unit ini yang paling banyak pengunjungnya setiap hari dan didatangi oleh berbagai kalangan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih mendalam dan menuangkannya kedalam suatu penelitian ilmiah dengan judul "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Rawat Jalan di RSUP DR.M.Djamil Padang"

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini "Bagaimana indeks kepuasan masyarakat pada unit rawat jalan di RSUP DR.M. Djamil Padang

1.3 TUJUAN PENULISAN

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah ingin mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada unit rawat jalan Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang yang terkait dengan:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, dan tanggungjawab petugas pelayanan serta kepastian jadwal pelayanan

BAB LIMA

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisa KEP. MENPAN tahun 2005 secara keseluruhan pelayanan di unit rawat jalan pada Rumah Sakit Umum DR.M.djamil Padang dikategorikan baik. Hal ini dapat kita lihat dengan skor yang didapat berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yaitu sebesar 70,14. Unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan MENPAN 2005 sudah dapat di penuhi, untuk nilai baik yang di berikan masyarakat sudah mendekati dari apa yang diharapkan.

1. Untuk prosedur pelayanan yaitu dengan nilai 2.83, yang berada dalam rentang 2.51-3.25 yang artinya tergolong baik. Secara umum prosedur yang dinilai untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit ini sudah di permudah, artinya pasien tidak lagi melalui proses yang panjang untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang. Pendaftaran pasien yang berobat dilakukan hanya dalam satu ruangan saja, dengan loket-loket yang telah disediakan.
2. Pada persyaratan pelayanan hanya dengan membawa kartu berobat, surat rujukan dan kartu askes/askeskin masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum DR.M.Djamil Padang tidak mempersulit pasien, buktinya pasien yang berobat dengan gratis hanya menunjukan kartu miskin yang di dapat dari

- kelurahan tempat tinggal pasien. Untuk persyaratan pelayanan penilaian masyarakat adalah 2.89, yang berada pada rentang yang baik.
3. Petugas yang memberikan pelayanan sudah jelas siapa orangnya, disetiap bagian ada petugas yang akan melayani masyarakat. Untuk ini mendapat skor 2.81 yang berada dalam rentang 2.51-3.25 artinya mendapat nilai baik.
 4. Dan petugas yang memberikan layanan sudah memiliki kedisiplinan yang baik, seperti perawat yang datang tepat waktu. Yang perlu diperhatikan adalah Dokter yang menangani pasien agar kedatangannya sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Untuk unsur masyarakat menilai 2.73 yang artinya baik.
 5. Untuk tanggung jawab petugas dinilai baik, karena masyarakat melihat jika pasien yang ingin berobat masih ada dalam ruangan tersebut maka petugas akan tetap buka walaupun jam pelayanan telah habis. Untuk unsur ini mendapat nilai 2.92 (baik).
 6. Untuk kemampuan petugas pelayanan dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dengan petugas yang cekatan dalam melayani pasien. Seperti bagaimana petugas tersebut mendiagnosa suatu penyakit yang diderita oleh pasien. Hal ini bisa dilihat dengan banyaknya pasien yang berkunjung ke unit setiap harinya. Unsur ini mendapat nilai 2.95 (baik).
 7. Dalam kecepatan memberikan pelayanan masyarakat masih menilai baik, namun unsur ini hampir mendekati nilai kurang baik. Untuk kecepatan pelayanan mendapat nilai 2.57 yang berada pada rentang 2.50-3.25.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance melalui Reformasi Pelayanan Publik*, dalam Suparto Wijoyo (editor) *Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Azis Slamet Wijono dan M. Wabyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azrul Azwar, "Menjaga Mutu Kesehatan" Rangkang"syeh"ditelusuri 3 Juli 2009, <http://Syehuech.wordpress.com>
- Fanani,Ahmad Zaenal, *Optimalisasi Pelayanan Publik*, ditelusuri 10 juni 2009, <http://www.optimalisasi-pelayanan-public.org/>.
- Gaspersz,Vincent (2002). *Manajemen Kualitas dan Industri Jasa*, Gramedia Jakarta.
- Hadari Nawawi, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial Yogyakarta*,:UGM Press
- Islamy,M.Irfan, 1999. *Reformasi Pelayanan Publik*, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi. di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.
- John.M.Echols dan Hasan Shadily, 1992, "Kamus Inggris-Indonesia (An English Indonesian dictionary)
- Moenir, H.A.S, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1998. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih,2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sugeng Pujileksono, 2006,"Menuju Pelayanan Berpihak Pada Publik", dalam Hesti Puspitosari (penyunting) *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*, Jakarta:YAPPIKA dan Corruption Watch(MCW).