

## **Tinjauan Indeks Kepuasan Masyarakat di Loker Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Kota Bengkulu Tahun 2019**

**Ravinda Dewasari<sup>1</sup>, Liendy Tresia<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Rumah Sakit Bhayangkara TK III Bengkulu, Jl. Jitra, Bengkulu 53221, Indonesia

<sup>2</sup>Rumah Sakit Rafflesia, Jl. Mahoni, Bengkulu 48381, Indonesia

<sup>1</sup>[ravindadewa13gmail.com](mailto:ravindadewa13gmail.com), <sup>2</sup>[reesiyaliendy@gmail.com](mailto:reesiyaliendy@gmail.com)

### **Abstrak**

Kepuasan pelayanan publik khususnya di instansi rumah sakit sangatlah penting dan sangat berpengaruh terhadap kunjungan masyarakat yang melakukan pengobatan. Menurut hasil observasi dengan cara wawancara pada masyarakat khususnya keluarga pasien yang mendaftarkan pasien rawat inap di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) berdasarkan wawancara diketahui bahwa dari jumlah 10 orang yang diwawancarai terdapat 4 orang yang mengatakan puas dan 6 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kenyamanan lingkungan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas TPPRI, hal ini disebabkan oleh kebersihan yang kurang dan ruang tunggu yang kurang memadai untuk keluarga pasien yang mendaftarkan pasien di loket pendaftaran rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit RS Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu tahun 2019. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional, dengan populasi adalah keluarga pasien yang mendaftarkan pasien rawat inap dan sampel sebanyak 110 keluarga pasien dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan pengolahan data editing, coding, cleaning dan prosesing ponden dan analisis data menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 25 Tahun 2004. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kecepatan petugas 3,24 (puas), kesopanan petugas 3,28 (sangat puas), kepastian jadwal 3,42 (sangat puas), prosedur pelayanan 3,15 (puas), kejelasan petugas 3,33 (sangat puas), kedisiplinan petugas 3,23 (puas), tanggung jawab petugas 2,32 (cukup puas), keadilan dalam mendapatkan pelayanan 2,25 (cukup puas), keamanan dalam pelayanan 2,53 (puas), kenyamanan lingkungan 2,69 (puas) dan Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 2,94 (puas). Saran sebaiknya petugas dibekali pelatihan dan workshop agar lebih memperhatikan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada keluarga pasien yang mendaftarkan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI).

**Kata Kunci** : Indeks Kepuasan Masyarakat, TPPRI

### ***Review of Community Satisfaction Index in Hospitalization Registration Locet at Hospital Bhayangkara TK III Hospital Bengkulu City in 2019***

#### ***Abstract***

*Satisfaction of public services, especially in hospital institutions is very important and very influential on community visits to do treatment. According to the results of observations by interviewing the community, especially the patient's family who enrolled inpatients at the Inpatient Registration Center (TPPRI) based on interviews, it is known that out of the 10 people interviewed there were 4 people who said they were satisfied and 6 people who said they were not satisfied with the convenience services. the environment and the speed of*

*services provided by TPPRI officers, this is due to inadequate cleanliness and inadequate waiting rooms for the families of patients who register patients at the inpatient registration counters. This study aims to determine the Community Satisfaction Index at the inpatient registration counter in Bengkulu City RS Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Hospital in 2019. This type of research is a descriptive study with cross sectional approach, with the population is the patient's family who enrolled inpatients and samples of 110 families of patients with accidental sampling technique. The data used in this study are primary data with data processing editing, coding, cleaning and processing of ponden and data analysis using the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 25 of 2004. Public Satisfaction Index of the speed of officers 3.24 (satisfied), politeness of officers 3.28 (very satisfied), certainty of schedule 3.42 (very satisfied), service procedures 3.15 (satisfied), clarity of officers 3.33 (very satisfied), officer discipline 3.23 (satisfied), officer responsibility 2.32 (quite satisfied), fairness in getting service 2.25 (quite satisfied), security in service 2.53 (satisfied), environmental comfort 2, 69 (satisfied) and an average Community Satisfaction Index of 2.94 (satisfied). Suggestions officers should be equipped with training and workshops to pay more attention to fairness in providing services to the families of patients who register patients in the Inpatient Registration Room (TPPRI).*

**Keywords :** *Community Satisfaction Index, TPPRI*

## PENDAHULUAN

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2008). Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada setiap pasien akan berpengaruh pada minat kunjungan kembali bagi pasien. Pasien akan berkunjung kembali ke Rumah Sakit apabila merasa nyaman ketika menerima pelayanan dan pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan pada akhirnya pasien akan kembali lagi dan menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Oleh karena itu kepuasan pasien harus diperhatikan karena dengan demikian dapat menjadi bahan evaluasi terutama untuk petugas rekam medis yang melayani pasien di tempat pendaftaran sehingga petugas rekam medis dapat terus meningkatkan mutu pelayanannya terhadap pasien, Agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas tinggi maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang Puas. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Beberapa manfaat program menjaga mutu antara lain dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan lebih meningkatkan penerima masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan dapat melindungi pelaksanaan pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum (*Community Health Center, 2011*).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidak puasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2007). Apabila harapan pasien sama dengan kinerja layanan kesehatan atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100%, pasien pasti merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diperolehnya (Pohan, 2007).

Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan rumah sakit tipe C dengan akreditasi C yang terletak di Provinsi Bengkulu. Berdasarkan survei ulang yang dilakukan di unit pendaftaran rawat inap pada tanggal 17 April 2019 adapun hasil yang didapatkan dari observasi dan wawancara langsung dengan keluarga pasien dengan jumlah 10 orang yang mengatakan puas berjumlah 4 orang sementara jumlah 6 orang yang mengatakan kurang puas terhadap kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Kecepatan pelayanan dimana keluarga pasien mengantri dengan cukup lama yang dikarenakan petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan hal ini menyebabkan pasien yang mengeluh lama dalam hal pelayanan. dalam hal kenyamanan lingkungan dimana keluarga pasien yang menumpuk dan kurang nyamannya lingkungan terdapat sampah yang berserakan dan fasilitas tunggu yang kurang memadai seperti kursi rusak ruangan yang sirkulasi udara yang kurang membuat pasien kurang puas terhadap kenyamanan lingkungan. Berdasarkan wawancara langsung dengan Kepala Ruang Rekam Medis Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat inap tiap harinya  $\pm$  10 sampai 20 pasien, dan berdasarkan hasil rekapan perbulan untuk kunjungan rawat inap adalah 599 pasien (data indikator rawat inap bulan februari tahun 2019). Rumusan masalah penelitian ini berapakah Indeks Kepuasan Masyarakat di loket Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu tahun 2019.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah keluarga pasien yang mendaftarkan pasien di TPPRI pada tanggal 9 sampai dengan 23 Mei 2019 di loket pendaftaran pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu Tahun 2019, diperoleh data sebagai berikut:

### 1. **Tingkat Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan di Loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 18 (16.4%) responden menyatakan cukup puas, 48 (43.6%) responden menyatakan puas dan 44 (40%) responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit RS Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kecepatan pelayanan 3.24 dengan katagori Puas.

Kecepatan pelayanan dalam hal ini pelaksanaan atau tindakan dalam waktu tanggap pada sistem realtime, didefinisikan sebagai waktu dari saat kejadian (internal atau eksternal) sampai instruksi pertama rutin layanan yang dimaksud dieksekusi, disebut dengan *Ivent Response Time*. sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan pertama (WHO – Depkes, 1998).

Dalam tabel1 dimana Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit RS Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu tahun 2019 dari 110 responden yang memilih cukup puas yaitu 16% , 44 kategori penilaian puas dan 40% yaitu puas dalam tabel 1 pada unsur kecepatan petugas diperoleh total skor 356 dengan nilai IKM 80,9% kategori puas yaitu puas dimana setiap keluarga pasien yang

berkunjung dalam hal kecepatan petugas yang ada di pelayanan loket pendaftaran rawat inap. Tingkat kepentingan terhadap unsur ini dinilai oleh responden sangat penting, hal ini dapat dipahami mengingat masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu adalah orang yang ingin berobat sehingga perlu pelayanan yang cepat dan tanggap. Namun bila waktunya hanya dihabiskan untuk menunggu giliran saja sudah cukup lama maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan jurnal indeks Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang dengan kategori kurang puas terhadap unsur kecepatan pelayanan yang dimana masyarakat yang berobat di Puskesmas Ngesrep tersebut lumayan cukup lama menunggu dalam hal pelayanan yang diberikan petugas ini berpengaruh terhadap kecepatan yang diberikan namun sebaliknya di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu khususnya di tempat pendaftaran rawat inap dengan kategori nilai puas. Prinsip Cekatan adalah *skill* yang harus dimiliki oleh setiap petugas loket pendaftaran dalam memberikan pelayanan. Agar keluarga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pendaftaran dan prinsip ini harus dipertahankan oleh petugas loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu

## **2. Tingkat kepuasan terhadap kesopanan petugas di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 17 (15,5%) responden menyatakan cukup puas, 45 (40,9%) responden menyatakan puas dan 48 (43,6%) responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu. sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kesopanan petugas 3.28 dengan katagori sangat Puas

Kesopanan dalam pragmatik dapat diartikan sebagai suatu cara untuk menghotmati atau citra diri seseorang. dalam melakukan tindakan tutur. Kesopanan merupakan konsep yang penting untuk dimunculkan agar citra diri sendiri terkesan baik dan juga dan juga menjaga citra diri oang lain agar tetap dihormati (Yulie, 1996). Dalam unsur kesopanan petugas di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu, maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung ke Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu khususnya di TPPRI tidaklah sulit bagaimana cara melihat kesopanan petugas yang terdapat di pelayanan dengan menggunakan moto 3S yaitu Senyum, Sapa, Salam kepada keluarga pasien yang berkunjung untuk mendaftarkan keluarganya. Berdasarkan tabel 2 pada unsur kesopanan petugas diperoleh total skor 361 dengan nilai IKM 82%, Indeks Kepuasan 3.28 dengan kategori sangat puas. Responden merasakan jika petugas dalam memberikan pelayanan juga disertai dengan sikap yang ramah, sopan serta menghargai keadaan pasien. Walaupun demikian masih juga terdapat sebagian kecil responden yang mengatakan cukup puas terhadap unsur kesopanan petugas yaitu sekitar 15% dari total responden yaitu 110. Dapat dikatakan bahwa penilaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu berada dalam kondisi sangat puas. Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses kesembuhan bagi pasien.

### **3. Tingkat kepuasan terhadap kepastian jadwal di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 9 (8,2%) responden menyatakan cukup puas, 46 (41,8%) responden menyatakan puas dan 55 (50,0%) responden menyatakan sangat puas terhadap kepastian jadwal pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kepastian jadwal pelayanan 3.42 dengan katagori sangat Puas.

Dalam tabel 3 pada unsur kepastian jadwal pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu diperoleh total skor 376 dengan nilai IKM 85,5% dengan kategori sangat puas. dengan terteranya kepastian jadwal pelayanan 24 jam yang ditempel dekat dinding loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu, oleh karena itu kepastian jadwal pelayanan mendapatkan kategori nilai sangat puas hal tersebut sangat membantu keluarga pasien dalam mendaftarkan pasien di loket pendaftaran rawat inap. ada sekitar 8% yang kurang puas terhadap kepastian jadwal pelayanan. Berdasarkan tabel 4.3 tersebut dapat dijelaskan bahwa baik kejelasan maupun kepastian jadwal pelayanan dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik karena adanya jadwal pelayanan yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik dengan unsur kepastian di Puskesmas Ngesrep Semarang Tahun 2008 mendapatkan nilai responden kepastian jadwal pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Tingkat kesesuaian dapat dihitung dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan kepentingan, hasilnya diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 80% kepentingan masyarakat sudah terlayanan dengan baik.

### **4. Tingkat kepuasan terhadap prosedur pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 25 (22,7%) responden menyatakan cukup puas, 44 (40,0%) responden menyatakan puas dan 41 (37,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap prosedur pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap prosedur pelayanan 3.15 dengan katagori Puas

Berdasarkan hasil tabel 4 pada unsur prosedur pelayanan didapat total skor 346 dengan nilai IKM 78,6% dengan kategori yaitu puas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara keseluruhan kinerja prosedur pelayanan di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu dapat dikatakan baik. Hal ini sangat jelas seperti adanya papan alur pelayanan yang sudah tertempel di dinding bagian ruang tunggu TPPRI dengan sangat jelas, dengan ditunjukkan nilai 40% berdasarkan tabel 4.4 yang berada pada kategori puas.

Berdasarkan wawancara keterbukaan akan informasi persyaratan, kejelasan alurnya dalam prosedur pelayanan, dan kesederhanaan prosedur. Masyarakat merasa sangat terbantu sekali dengan apa yang telah dilakukan oleh loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu. Terutama dalam hal sosialisasi mengenai prosedur dan tata cara memperoleh layanan kesehatan, sehingga sangat jelas bagi mereka tentang apa yang harus disertakan dan dipersiapkan oleh pengunjung loket pendaftaran rawat inap Rumah Bhayangkara TK III Polda Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa secara keseluruhan kinerja prosedur pelayanan di Puskesmas Ngesrep dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan keseluruhan sub indikatornya berada pada kondisi yang baik seperti keterbukaan akan informasi persyaratan, kejelasan alurnya dalam prosedur pelayanan, dan kesederhanaan prosedur dalam pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngesrep tahun 2008.

#### **5. Tingkat kepuasan terhadap kejelasan petugas dalam memberikan informasi di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 14 (12,7%) responden menyatakan cukup puas, 46 (41,8%) responden menyatakan puas dan 50 (45,5%) responden menyatakan sangat puas terhadap kejelasan petugas pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kejelasan petugas pelayanan 3.33 dengan katagori sangat Puas.

Unsur kejelasan petugas dalam memberikan informasi dengan melihat tabel 5 maka diperoleh total skor 366 dengan nilai IKM 83,2% dengan nilai mutu pelayanan "A" yaitu sangat puas nilai tertinggi yaitu 45,4% dari 110 responden memilih sangat puas terhadap unsur kejelasan petugas dalam memberikan informasi, temuan penelitian yang dilakukan di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu, bahwa kejelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pengunjung yang melakukan pendaftaran pasien rawat inap, petugas menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti dan sangat sopan kepada keluarga pasien dengan persyaratan teknis administrasi yang jelas yang membuktikan bahwa kejelasan petugas dalam memberikan informasi sudah memenuhi nilai standar Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Tahun 2008 dengan nilai kejelasan petugas responden menyatakan sangat pasti dan 80,6% responden menyatakan pasti, dapat dikatakan bahwa kepuasan akan kualitas kejelasan petugas.

#### **6. Tingkat kepuasan terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan informasi di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Dari tabel 6 diatas diketahui bahwa sebanyak 20 (18,2%) responden menyatakan cukup puas, 45 (40,9%) responden menyatakan puas dan 45 (40,9%) responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan 3.23 dengan katagori Puas.

Dari Unsur kedisiplinan petugas di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu khususnya di loket pendaftaran rawat inap didapat total skor 355 dengan nilai IKM 80,7% dengan kategori puas yaitu puas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam penerapan pelayanannya petugas memberikan pelayanan di loket pendaftaran rawat inap selama 24 jam, dimana petugas loket pendaftaran rawat inap diroling shiftnya, shift pagi, shift sore, shift malam. Jadi petugas selalu siap siaga di loket pendaftaran rawat inap, dengan jam shift yang sudah ditentukan dalam hal ini sangat mempengaruhi kedisiplinan. Selama melakukan penelitian jarang

ditemukannya petugas yang terlambat, bahkan petugas shift berikutnya sudah datang lebih dulu oleh karena itu unsur, kedisiplinan kategori nilai sangat puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang tahun 2008 bahwa hasilnya hanya ada 1 orang responden yang menyatakan sangat tidak tepat, 10% responden menyatakan tidak tepat 86% responden menyatakan tepat waktu dan 3,3% responden menyatakan sangat tepat waktunya dalam menyelesaikan pelayanan.

#### **7. Tingkat kepuasan terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan informasi di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Dari tabel 7 diatas diketahui bahwa sebanyak 15 (13,6%) responden menyatakan tidak puas 51 (46,4%) responden menyatakan cukup puas, 29 (3,0%) responden menyatakan puas dan 10 (9,1%) responden menyatakan sangat puas terhadap tanggung jawab petugas pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap tanggung jawab petugas pelayanan 2.32 dengan katagori cukup Puas.

Dalam Tabel 7 pada unsur tanggung jawab petugas yang diberikan kepada pengunjung di loket pendaftaran rawat inap didapatkan total skor 244 dengan nilai IKM 58,1% dengan kategori yaitu cukup puas nilai tertinggi dikategori nilai cukup puas 49%, berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa sering tidak ditemukannya berkas rekam medis pasien lama yang ingin berobat kembali. Kategori nilai tidak puas dengan angka 14,3% dengan hasil observasi wawancara bahwa keluarga pasien sangat tidak puas terhadap tanggung jawab petugas bahwa sama dengan hal nya sering terjadi keluarga pasien yang mendaftarkan pasien rawat inap cukup menunggu dikarenakan SDM di bagian filling hanya 2 orang jadi petugas yang berjaga di loket pendafatan rawat inap juga membantu pencarian berkas di ruang filling.

Berdasarkan temuan penelitian di atas bahwa unsur tanggung jawab sesuai dengan teori Komar Kantaatmaja sebagaimana dikutip oleh Shidarta menyatakan tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional). Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan suatu refleksi tingkah laku manusia. Penampilan tingkah laku manusia terkait dengan kontrol jiwanya, merupakan bagian dari bentuk pertimbangan intelektualnya atau mentalnya.

Dalam memberikan pelayanannya, profesional itu bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab kepada diri sendiri, artinya dia bekerja karena integritas moral, intelektual dan profesional sebagai bagian dari kehidupannya. Dalam memberikan pelayanan sebagai bagian dari kehidupannya. Dalam memberikan pelayanan, seorang profesional selalu mempertahankan cita-cita luhur profesi sesuai dengan tuntutan kewajiban hati nuraninya, bukan karena sekedar hobi belaka. Bertanggung jawab juga berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya itu. Kelalaian dalam melaksanakan profesi menimbulkan dampak yang membahayakan atau mungkin merugikan diri sendiri, orang lain dan berdosa kepada Tuhan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ngesrep Semarang dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2008 unsur ini mendapatkan nilai 15,3% menyatakan tidak jelas, mayoritas responden atau 82,7% menyatakan sudah jelas akan tanggung jawab petugas dan sehingga mereka kurang puas akan pelayanannya.

## **8. Tingkat kepuasan terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 16 (14,5%) responden menyatakan tidak puas 55 (50,0%) responden menyatakan cukup puas, 34 (30,9%) responden menyatakan puas dan 5 (4,5%) responden menyatakan sangat puas terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan 2.25 dengan kategori cukup Puas.

Berdasarkan tabel 8 pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan ini adalah unsur yang paling rendah penilainya terhadap pelayanan di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu. Dengan total skor yang diperoleh 248 dengan nilai IKM 56,4% kategori cukup puas dengan kategori nilai yaitu cukup puas, di mana unsur ini mendapatkan nilai 50% dari 110 responden yang memilih dikategorikan dengan nilai cukup puas. dan juga unsur ini mendapat nilai 14,5 di kategori tidak puas.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puskesmas Ngesrep Semarang tahun 2008 dengan hasil 79,3% menyatakan merata terhadap cakupan pelayanannya. Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh informasi bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang baik untuk indikator keadilan mendapatkan pelayanan. Jadi petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah sama tanpa membedakan status mereka, apakah dari warga mampu ataupun tidak mampu.

## **9. Tingkat kepuasan terhadap keamanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 14 (12,7%) responden menyatakan tidak puas 47 (42,7%) responden menyatakan cukup puas, 24 (21,8%) responden menyatakan puas dan 24 (21,8%) responden menyatakan sangat puas terhadap keamanan pelayanan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap keamanan pelayanan 2.51 dengan kategori Puas.

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko resiko yang dilibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmenpan, 2004)

Dalam unsur keamanan pelayanan di dapat total skor 276 dengan nilai IKM 63,3 % dengan kategori puas dan memenuhi standar dengan. diketahui bahwa keamanan dalam memberikan pelayanan tersedianya penjagaan atau *security* yang siap siaga dalam hal bebas dari resiko bahaya yang membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerima pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang tahun 2008 yaitu Dilihat dari keamanan lingkungan tempat pelayanan sebagian besar responden (lebih dari 50%) menyatakan aman baik di dalam ruangan tempat pelayanan maupun di luar (tempat parkir kendaraan).



## 10. Tingkat Kepuasan Terhadap Kenyamanan Lingkungan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 40 (36,3%) responden menyatakan cukup puas, 46 (3.0%) responden menyatakan puas dan 10 (9.1%) responden menyatakan sangat puas terhadap kenyamanan lingkungan di loket TPPRI Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu sehingga diperoleh Indeks

Kenyamanan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman, kelegaan dan trensenden. kenyamanan harus dipandang holistik yang mencakup 4 aspek yaitu :

- a. Fisik, berhubungan dengan sensasi tubuh.
- b. Sosial, berhubungan dengan interpersonal, keluarga dan sosial.
- c. Psikospiritual, berhubungan dengan lkewaspadaan internal dalam diri sendiri yang meliputi harga diri dan seksualitas.
- d. Lingkungan, berhubungan dengan latar belakang pengalaman eksternal manusia seperti cahaya, bunyi, temperatur, warna dan unsur alamiah lainnya.

Pada unsur kenyamanan lingkungan diperoleh total skor 258 dengan nilai IKM 67,2%. dengan nilai kategori yaitu puas . Berdasarkan tabel 10 di atas maka dapat dinyatakan bahwa dari 10 unsur yaitu tingkat kenyamanan lingkungan yang terdiri dari kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas pendukung serta kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam kondisi yang baik. Hal ini dinyatakan oleh sebagian besar responden yang memberikan penilaian terhadap unsur kenyamanan lingkungan ini.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ngesrep Tahun 2008 dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan tingkat tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan dari sarana dan prasarana pelayanan berada dalam kondisi tidak baik dengan nilai ikm nya 75%. Hanya sekitar 25% responden yang menyatakan kondisi tersebut baik.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini maka kesimpulannya tentang Indeks Kepuasan Masyarakat di loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu tahun 2019 sebesar 2.94 dengan katagori puas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. T. 2009. *Rekam Medis Based Learning*. Jakarta: Kencana.
- Aristoteles, E utresch, 1962. *Pengantar dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Buku Ichtiar.
- Community Health Center. 2008. (Diakses 29 Maret 2019), di unduh dari <http://scholargoogle.co.id>.
- Denhart, J. V and Denhart, Robert B.2003. *The New Public: Serving, Notsteering*. New York: M.E Sharpe.inc .
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1997. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis Rumah Sakit*. Jakarta: Dirjen Yanmed.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2006. *Petunjuk Teknis Sistem Informasi Rumah Sakit Revisi Ke II*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Departemen Dinas Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gaspersz. 1997. *Dimensi Kepuasan Pelayanan Publik*. <http://scholargoogle.co.id>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis.
- Kolcaba. 2003. *Holisti comfort*. di unduh dari <http://thecomfortline.com/files/pdfs.com>.
- Murgatroyd. 1994. *Kriteria Kualitas Pelayanan publik*. <http://scholargoogle.co.id> .
- Notoadmodjo, S. 2005. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT . Rineka Cipta .
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC .
- Rangkuti. 2006. *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. (di akses 1 April 2019) <http://scholargoogle.co.id> .
- Rustiyanto, E. 2009. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan Edisi Pertama*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*, cetakan ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan Rumah Sakit Rawat Inap.
- Warella.Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Univ Dipenogoro.
- World Health Organization WHO – Daperteman kesehatan 1996 *kecepatan pelayanan publik*. (diakses 7 juli 2019) di unduh dari <http://scholargoogle.co.id> .
- Yullie, George. 1996. *Pragmatik*. Terjemahan oleh wahyuni, indah pajar.2006 Yogyakarta: Pustaka Pelajar.