

**PENGARUH IMPERSONALITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**

**HARDIANTI**

**Nomor Stambuk: 10561 04920 14**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**PENGARUH IMPERSONALITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

**HARDIANTI**

Nomor Stambuk: 105610492014

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

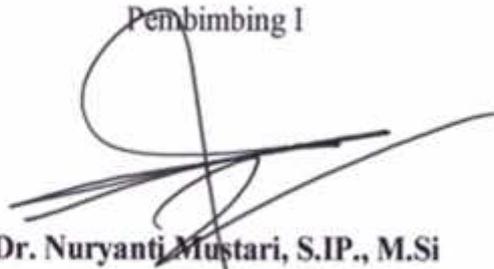
**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : Hardianti  
Nomor Stambuk : 10561 04920 14  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

Pembimbing II



Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si

Mengetahui:



Dekan  
Fakultas Unismuh Makassar  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos, MPA

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1327/FSP/A.I-VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Di Makassar pada hari Selasa, 21 Agustus 2018.

### TIM PENILAI

Ketua,



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos, M.Si

Sekretaris,



Dr. Burhanuddin, S. Sos, M.Si

Penguji:

1. Dr. Hj Fatmawati, M.Si (Ketua)
2. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T, M.Si
3. Nasrul Haq, S.Sos, MPA
4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.Ap



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Hardianti  
Nomor Stambuk : 105610492014  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini dengan judul: “Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa” adalah sepenuhnya penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat dari karya orang lain. Pernyataan ini, saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2018

Yang Menyatakan,



**Hardianti**

## ABSTRAK

**HARDIANTI. Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa** (dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Hafiz Elfiansya Parawu).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden tentang impersonalitas tenaga medis, tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan pengukuran instrumen penelitian yaitu; *skala likerts*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi software SPSS version 21. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa tanggapan responden tentang Impersonalitas tenaga medis di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan sebesar 83,8% berada pada penilain impersonal. Sedangkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan jumlah sebesar 81,2% berada pada penilaian puas. Adapun pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, nilai signifikasi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari  $< 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka ada pengaruh Impersonalitas terhadap kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan nilai Konstan (a) sebesar 5,475 Koefisien Regresi (b) nilainya sebesar 1,420 berarti jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa nilainya positif yaitu 5,475. Dan semakin ditingkatkan nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Peranan (*R Square*) Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa maka, nilai *R Square* sebesar 0,520 atau 52%. Jadi, Impersonalitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 52%, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh dari  $100\% - 52\% = 48\%$  variabel yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** *Impersonalitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik dan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa”.

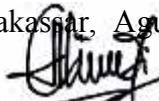
Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini kepada yang terhormat:

1. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si selaku dosen Pembimbing I dan Ayahanda Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si selaku dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini hingga dapat selesai.
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ayahanda Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Kakanda Nasrulhaq, S.Sos., M.PA selaku sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendukung, membimbing, menyemangati dan memberikan bantuan moril serta materil kepada anaknya selama proses perkuliahan hingga dalam penyelesaian studi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis diharapkan. Semoga karya skripsi ini memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan.

Makassar, Agustus 2018



Hardianti

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Konsep Impersonalitas .....	10
B. Konsep Pelayanan Publik.....	12
C. Kepuasan Masyarakat .....	15
D. Pelayanan Kesehatan.....	16
E. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf .....	18
F. Kerangka Pikir .....	19
G. Definisi Operasional Prosedur .....	20
H. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	23
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	23
C. Sumber Data.....	23
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24

E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknik Analisis Data.....	26
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
B. Deskripsi Data Responden Penelitian .....	42
C. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	47
D. Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Tentang Impersonalitas Tenaga Medis di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa .....	49
E. Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa .....	80
F. Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	122
BAB V PENUTUP.....	133
A. Kesimpulan .....	133
B. Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA .....	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	139

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Responden .....	27
Tabel 3.2 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Skor .....	27
Tabel 3.3 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Persentase.....	28
Tabel 4.1 Ketenagaan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa .....	35
Tabel 4.2 Jumlah Pengunjung Pasien .....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Umur.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan.....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan Pasien .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan.....	46
Tabel 4.7 Skor Butir Pernyataan Variabel Impersonalitas (X).....	47
Tabel 4.8 Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	48
Tabel 4.9 Karakteristik Pemberian Pelayanan yang Tidak Membeda-Bedakan Status Sosial .....	50
Tabel 4.10 Karakteristik Tidak Memihak dalam Pelayanan.....	51
Tabel 4.11 Karakteristik Tidak Sewenang-wenang dalam pelayanan .....	53
Tabel 4.12 Indikator Menjaga Keadilan .....	54
Tabel 4.13 Karakteristik Memberikan hak dan kewajiban yang sama .....	57
Tabel 4.14 Karakteristik Seimbang dalam pemberian pelayanan.....	59
Tabel 4.15 Indikator Persamaan .....	60
Tabel 4.16 Karakteristik Tetap atau Tidak Berubah-ubah dalam Pemberian Pelayanan .....	63
Tabel 4.17 Karakteristik Sesuai atau Selaras dalam Pemberian Pelayanan .....	64
Tabel 4.18 Indikator Konsistensi .....	65
Tabel 4.19 Karakteristik Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	68
Tabel 4.20 Karakteristik Sama Ragamnya dalam Pemberian Pelayanan .....	69
Tabel 4.21 Karakteristik Sarana dan Prasarana Penunjang Kesehatan Sesuai Kebutuhan Pasien.....	71
Tabel 4.22 Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani.....	73
Tabel 4.23 Variabel Impersonalitas .....	75

Tabel 4.24 Karateristik Kemudahan Pelayanan.....	81
Tabel 4.25 Karateristik Kesederhanaan Alur Pelayanan .....	82
Tabel 4.26 Indikator Prosedur Pelayanan .....	84
Tabel 4.27 Karateristik Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Segera .....	86
Tabel 4.28 Karateristik Konsistensi Waktu Pelayanan sesuai ketentuan yang Berlaku (Kesungguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien).....	88
Tabel 4.29 Karateristik Konsistensi Waktu Pelayanan sesuai ketentuan yang Berlaku (Pelayanan kesehatan yang cepat) .....	89
Tabel 4.30 Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	91
Tabel 4.31 Karateristik Hasil Pelayanan yang Diberikan.....	93
Tabel 4.32 Karateristik Ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang Ditetapkan .....	95
Tabel 4.33 Indikator Biaya atau tarif pelayanan.....	97
Tabel 4.34 Karateristik Hasil Pelayanan yang Diberikan (Pertanggung Jawaban Petugas Kesehatan).....	99
Tabel 4.35 Karateristik Hasil Pelayanan Aturan Meminum Obat .....	100
Tabel 4.36 Karateristik Ketentuan Hasil Pelayanan Sesuai dengan yang Ditetapkan .....	101
Tabel 4.37 Indikator Produk Pelayanan.....	103
Tabel 4.38 Karateristik Penyediaan Sarana dan Prasarana Memadai.....	105
Tabel 4.39 Karateristik Bebas dari Bahaya .....	106
Tabel 4.40 Indikator Sarana dan Prasarana .....	108
Tabel 4.41 Karateristik Tingkat Keahlian dalam Pelayanan Kepada Masyarakat .....	110
Tabel 4.42 Karateristik Keterampilan dalam Pelayanan Kepada Masyarakat..... .....	111
Tabel 4.43 Karateristik Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan .....	113
Tabel 4.44 Karateristik Kenyamanan Pasien Dirawat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.....	114
Tabel 4.45 Kompetensi petugas pemberi pelayanan .....	116
Tabel 4.46 Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	118

Tabel 4.47 Model Summary Menjaga Keadilan .....	123
Tabel 4.48 Coefficients <sup>a</sup> Menjaga Keadilan .....	123
Tabel 4.49 Model Summary Persamaan .....	124
Tabel 4.50 Coefficients <sup>a</sup> Persamaan .....	125
Tabel 4.51 Model Summary Konsistensi .....	126
Tabel 4.52 Coefficients <sup>a</sup> Konsistensi .....	127
Tabel 4.53 Model Summary Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani .....	128
Tabel 4.54 Coefficients <sup>a</sup> Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani .....	128
Tabel 4.47 ANOVA <sup>a</sup> .....	129
Tabel 4.48Coefficients <sup>a</sup> .....	130
Tabel 4.49Correlations .....	131
Tabel 4.50Model Summary .....	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 2 Frekuensi Karakteristik Masyarakat Menurut Umur .....	43
Gambar 3 Frekuensi Karakteristik Masyarakat Menurut Pendidikan Terakhir .	45
Gambar 4 Frekuensi Karakteristik Lama Perawatan Pasien .....	46
Gambar 5 Frekuensi Karakteristik Jaminan Kesehatan Pasien.....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai birokrat untuk menjamin setiap warga negaranya mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Proses pemberian pelayanan dapat dilakukan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dasar sebagai wujud kewajiban kepada masyarakat dalam memenuhi amanat sebagai abdi masyarakat. Amanat sebagai pelayanan publik terdapat pada Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Selain itu, pelayanan publik adalah patokan bagi pemerintah dalam menjalankan kinerja pemerintahan yang dapat dilihat secara kesat mata. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan. Kesuksesan kinerja pelayanan publik secara optimal, efisien dan bertanggung jawab akan mengangkat citra baik bagi pemerintah di mata warga masyarakatnya (Laksana, 2015:79).

Layan publik senantiasa menjadi perbincangan, kritikan, pertimbangan dan keluhan masyarakat untuk dipenuhi secara optimal oleh aparatur pemerintah. Pada

dasarnya pelayanan publik harus berpedoman pada aturan dan standar pelayanan prima. Standar pelayanan prima menjadi tolak ukur pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Rahmayanti (2010: 18) layanan prima merupakan ukuran pelayanan dengan mutu yang tinggi dan selalu menyertai perkembangan kebutuhan customer tiap saat, secara konsisten dan akurat. Standar pelayanan publik menjadi kewajiban dasar pemerintah dalam pemberian pelayanan prima khususnya dibidang kesehatan.

Pelayanan minimal dibidang kesehatan sudah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 bahwa “urusan kesehatan merupakan tugas bagi pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang bersifat wajib, dan terkait dengan pelayanan dasar”.

Pada instansi kesehatan tujuan utamanya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Meskipun harapan tersebut senantiasa berbeda yang terjadi sebenarnya. Namun realitanya pelayanan publik yang marak terjadi saat ini cenderung lambat, berbelit-belit, mahal, kurang optimal dan kurang adil. Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan masih memakai sistem kekerabatan ataupun kekeluargaan. Sehingga untuk mencapai pelayanan yang adil, maka para penyelenggaran pelayanan kesehatan sebaiknya memperhatikan standar pelayanan yang berpedoman pada pelayanan minimal.

Standar Pelayanan Minimal RSUD diatur oleh keputusan menteri kesehatan Nomor 228/MENKES/SK/III/2003 bahwa “rumah sakit sesuai dengan

kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh Rumah Sakit Provinsi/Kabupaten/Kota, maka harus memberikan pelayanan untuk keluarga miskin dengan biaya ditanggung oleh pemerintah Kabupaten/Kota” (Ratminto dan Atik, 2014: 274).

Senada dengan peraturan diatas menurut Sinambela kualitas pelayanan publik tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dengan kewajiban (Mustafa, 2012: 47). Salah satu dasar pelayanan berkualitas adalah kesamaan hak dalam pelayanan. Kesamaan hak memiliki makna dalam pelayanan birokrasi berarti Impersonalitas. Impersonalitas dalam KBBI berarti tanpa pandang bulu dalam pelayanan. Impersonalitas sendiri berasal dari kata impersonal yang berkaitan dengan karakteristik tipe ideal birokrasi yang diajukan oleh bapak birokrasi Max weber.

Menurut Max Weber hubungan impersonal (*formalistic impersonality*) birokrasi harus memiliki orientasi tidak pandang bulu dalam pelayanan. Pegawai pemerintah harus terhindar dari kepentingan pribadi dalam hubungann kepada bawahannya atau melayani masyarakat. Hal ini untuk pemberian perlakuan yang adil bagi semua orang dalam persamaan pelayanan administrasi (Sulastana, 2017).

Hasil penelitian Parawu (2014: 550) di salah satu Puskesmas daerah menemukan bahwa masih ada sejumlah tenaga kesehatan yang belum mampu melaksanakan prinsip keadilan dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi semua pengunjung (pasien/ keluarga pasien).

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang impersonal. Masyarakat sebagai penerima layanan senantiasa menuntut pemberian pelayanan yang adil oleh Setiap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) diseluruh Indonesia seperti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memperoleh kepercayaan bagi masyarakat di Kabupaten Gowa sebagai fungsi pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk melayani kesehatan masyarakat.

Pada tahun 2016 sampai April tahun 2018 jumlah kunjungan pasien terus meningkat setiap tahunnya. Sehingga kualitas pelayanan rumah sakit dan kinerja perawat juga perlu ditingkatkan. Menurut data Rekam Medis RSUD Syeh Yusuf bahwa jumlah kunjungan rawat inap tahun 2016 sebanyak 17.254 orang, tahun 2017 sebanyak 16.637 orang, dan tahun 2018 pada bulan januari sampai april sebanyak 5.016 orang. Serta jumlah pasien rawat jalan tahun 2016 sebanyak 72.997 orang, tahun 2017 sebanyak 83.343 orang, dan tahun 2018 pada bulan januari sampai april sebanyak 30.216 orang (Rekam Medis RSUD Syeh Yusuf Kab. Gowa, 2018).

Besarnya kunjungan pasien setiap tahunnya menjadi peranan penting bagi pihak RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memberikan pelayanan pengobatan kepada semua pasien dengan baik dan adil. Namun pelayanan yang diberikan berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Ternyata, masih ada diskriminasi pelayanan dalam layanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

Salah satu pasien dengan tujuan berobat yang salah memasukkan berkas dibentak lalu di suruh pulang. Menurut RD selaku pasien “saat itu saya diminta

kartu sehat, tapi tidak sengaja saya lampirkan kartu milik anak saya. Awalnya langsung diterima, kemudian saya antri seperti pasien lain. Pukul 12:00 saya dipanggil.” Saat dipanggil oknum dokter mempersoalkan kartu yang dimasukkan RD. Pasien tersebut kemudian diarahkan ke bagian administrasi “orang admin itu malah membentak dengan kasar katanya kenapa bisa lolos. Padahal dia sendiri yang saya berikan. Oknum admin tersebut marah, saya diusir dan disuruh pulang”. Pasien memohon untuk mendapatkan pengobatan, bahkan siap memberikan uang dengan jumlah besar asalkan bisa mendapat pengobatan. Karena sudah mengantri dari sejak pagi. Tapi pegawai admin itu bilang, “sebaiknya tidak usah datang lagike rumah sakit ini”. Dua hari kemudian pasien kembali datang dengan tujuan memperoleh pengobatan. Namun oknum pegawai yang sudah mengenalinya kembali menolak memberikan pengobatan. “Kemarin saya ke Rumah Sakit, lengkap dengan berkas yang saya masukkan dan menunggu antrian. Tapi lama menunggu saya tidak di panggil-panggil. Saya periksa ternyata berkasnya kosong dan pasien lain tidak” (Kabar News, 15 Mei 2018).

Selain itu, dari hasil penelitian Nujannah di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa pasien merasa jenuh dengan pelayanan yang rumah sakit berikan. Mereka berpendapat bahwa pihak rumah sakit membedakan jika salah satu pasien memiliki keluarga salah satu perawat disana. Keluhan yang di sampaikan hampir sama dengan informan sebelumnya. Kurangnya fasilitas kamar yang ada di rumah sakit membuat pasien merasa lambat dilayani. Pihak rumah sakit bingung harus memindahkan pasien kemana lagi. Kinerja pegawai RSUD dalam melayani pasien

kurang baik. Dilihat dari pegawai yang cuek, lambat dalam melayani pasien ditambah stok obat yang disediakan kosong, jadi pasien harus membeli obat di apotik yang berada diluar rumah sakit. Pelayanan yang diberikan harus cepat demi mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan di rumah sakit (Nujannah, 2017: 73).

Padahal sudah menjadi kewajiban bagi penyelenggara pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang impersonal kepada masyarakat. Karena pelayanan yang impersonal sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan sistem pelayanan kesehatan yang diberikan.

Senada dengan pendapat diatas menurut Pasolong (2010: 221) “Semakin baik birokrasi pemerintah dan kualitas pelayanan yang dilakukan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan meningkat apabila masyarakat memperoleh layanan yang baik dan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

Selain itu, Parawu (2013: 643) mengemukakan bahwa masih banyak keluhan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan aparatur pemerintahan dalam menjabarkan tugas-tugas pelayanan publiknya, terutama bila dikaitkan dengan kewajibannya untuk memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Kepuasan masyarakat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sehingga dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menerapkan impersonal dalam pemberian pelayanan. Kepuasan masyarakat memberikan dampak terhadap proses keberhasilan dalam pelayanan. Selain itu,

pelayanan yang Impersonal dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Penelitian ini penting untuk dilakukan agar hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dari pemerintah kabupaten Gowa dan Kepala RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa terkait masalah impersonalitas dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Permasalahan impersonalitas jika tidak segera dibenahi dan ditingkatkan, tentunya akan membuat kinerja pegawai akan semakin menurun. Hal ini tentunya akan berdampak buruk bagi kualitas pelayanan kesehatan dan citra RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga permasalahan pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat dapat dihindari.

Menariknya penelitian ini karena akan mengetahui faktor-faktor yang dapat dijadikan sebagai indikator terkait impersonalitas dan kepuasan masyarakat, sehingga dengan mengetahui sejumlah indikator tersebut, maka dapat diketahui tingkat kedisiplinan dan kinerja para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka penelitian ini akan membahas kajian mengenai pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat dalam melaksanakan tanggung jawab pemerintah sebagai abdi pelayan masyarakat. Sehingga penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian di RSUD Syekh Yusuf dengan judul **“Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggapan responden tentang impersonalitas tenaga medis di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa ?
2. Bagaimanakah tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa ?
3. Apakah ada pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf kabupaten Gowa secara parsial maupun simultan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui tanggapan responden tentang impersonalitas tenaga medis di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.
2. untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.
3. untuk mengetahui ada pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf kabupaten Gowa secara parsial maupun simultan.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis bagi penulis dan pembaca adalah menambah khasanah pengetahuan dan wawasan dengan adanya penelitian ini. Selain itu, penelitian ini

diharapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah sebagai input dan evaluasi bagi para pengambil kebijakan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Selain itu, pemerintah mampu menganalisis program kebijakan inovatif yang memihak kepada kepentingan rakyat dalam memenuhi tingkat kepuasan masyarakat khususnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Impersonalitas**

Menurut Max Weber hubungan impersonal (*formalistic impersonality*) birokrasi harus memiliki orientasi tidak pandang bulu dalam pelayanan. Birokrat harus terhindar dari kepentingan pribadi dalam hubungannya kepada bawahannya atau melayani masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlakuan yang adil bagi semua orang dan persamaan pelayanan administrasi (Sulastana, 2017).

Idealnya pegawai melaksanakan tugas dengan motivasi kerja yang tinggi tidak ada perasaan benci dalam pekerjaannya atau semakin berambisi. Standar Operasi Prosedur dilaksanakan dengan tidak ada unsur interferensi kepentingan individu. Tidak adanya kepentingan individu adalah agar ada keadilan dan efisiensi pelayanan. Impersonal *detachment* menyebabkan perlakuan yang sama terhadap semua orang sehingga mendorong demokrasi dalam sistem administrasi (Sulastana, 2017).

Selain itu, Weber mengilustrasikan birokrasi adalah lembaga pemerintah yang senantiasa berkaitan dengan badan legitimasi dan otoritas. Pada konsep *ideal of Organization* Weber melukiskan birokrat sebagai badan administrasi pejabat. Sehingga adapun ciri dari birokrasi Max Weber (Mustafa, 2012: 20) adalah sebagai berikut.

1. Adanya pembagian pekerjaan, hubungan dan tanggungjawab didefinisikan dengan jelas,

2. Kantor diorganisasikan secara hirarki atau adanya rangkaian komando,
3. Pejabat majerial dipilih dengan kualifikasi teknis ditentukan dengan pendidikan dan ujian,
4. Ada Pengaturan tugas pada penyelesaian pekerjaan,
5. Hubungan antara pimpinan dengan bawahan berbentuk impersonal,
6. Pegawai memiliki orientasi dalam pekerjaan dan mendapat gaji yang tepat.

Birokrasi weberian sistem pelayanan dirancang untuk dapat berperan secara impersonal. Menurut Caiden, impersonalitas membuat birokrasi weberian kurang sensitif terhadap realitas bahwa lingkungan kerjanya dan juga warga yang harus dilayaninya memiliki karakteristik yang beragam. Birokrasi pemerintah sering beroperasi dalam masyarakat yang pluralistik dan memiliki latar budaya, tingkat modernitas, lingkungan geografis, ciri demografis, dan tingkat perkembangan sosial ekonomi yang berbeda. Pengembangan standarisasi prosedur dan rutinitas birokrasi weberian ditunjukkan untuk menyederhanakan pelayanan yang kompleks dan memiliki turbulensi yang tinggi sehingga dapat dikelola dengan mudah oleh aparatur birokrasi. Adapun standarisasi impersonalitas yang dimaksud adalah untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani (Dwiyanto, 2012:137).

Berdasarkan teori ahli maka dapat disimpulkan bahwa impersonalitas adalah pelayanan yang tidak pandang bulu atau tidak membedakan seseorang dalam pelayanan publik yang diberikan. Oleh birokrat. Impersonal dapat pula berarti adil dalam pemberian pelayanan publik. Birokrasi yang dijalankan oleh birokrat sesuai standar operasional prosedur yang ada tanpa adanya infertensi

kepentingan personal atau memberikan perlakuan yang sama kepada setiap orang dalam pelayanan publik yang diberikan. Standarisasi impersonalitas adalah untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah usaha secara sadar yang dilakukan dengan maksud pemuasankeinginan publik terhadap layanan barang ataupun jasa yang diberikan oleh pelayan. Secara konseptual menurut Subarsono pelayan publik adalah tindakan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat umum atau penerima layanan selaku warga negara (Subarsono, 2006:136).

Pelayanan publik identik dengan pelayanan dari pemerintah, pemerintah memiliki fungsi yang sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan publik. Menurut Dwiyanto ada beberapa kriteria yang dapat digolongkan sebagai pelayanan publik. Kriteria pertama yaitu barang dan jasa yang memiliki eksternalitas tinggi. Kriteria kedua adalah tujuan disediakan barang dan jasa publik (Dwiyanto 2011: 18).

Selain itu, pelayanan publik diartikan “Melayani kepentingan masyarakat dalam suatu organisasi pemerintah sesuai dengan peraturan dan pelaksanaan yang ditetapkan” (Sinambela, 2011: 5).

Pelayanan publik adalah patokan bagi pemerintah dalam menjalankan kinerja pemerintahan yang dapat dilihat secara kesat mata. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan. Keseksesan kinerja pelayanan publik secara optimal,

efisien dan bertanggung jawab akan mengangkat citra baik bagi pemerintah di mata warga masyarakatnya (Zaenal dan Laksana, 2015: 79).

Pelayanan Publik menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayan publik berpedoman pada standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Pasal 1 ayat 1 Tahun 2014 bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur bagi penyelenggara pelayanan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan sebagai bahan perbandingan antara harapan dengan prepepsi konsumen, seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (Mustafa, 2012: 51) bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik, jika dapat memenuhi atau melebihi apa diharapkan konsumen dari layanan tersebut. Adapun kualitas pelayanan ditentukan pula oleh Komponen Standar Pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dibagi menjadi dua bagian yaitu:

a. *Service delivery* (Standar pelayanan yang terkait proses penyampaian pelayanan)

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

b. *manufacturing*(Standar pelayanan yang terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi )

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan teori ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban melayani masyarakat secara berkualitas sesuai standar pelayanan prima. Oleh karena itu menjadi amanta bagi

penyelenggara pelayan publik untuk memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas.

### **C. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah tanggapan emosional terhadap mutu pelayanan yang dirasakan. Dan kualitas pelayanan merupakan anggapan menyeluruh yang berkaitan dengan keutamaan pelayanan (Anjaryani, 2009). Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada instansi birokrasi.

Secara teoritis, tujuan dasar pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan publik yang diberikan. Hal ini karena masyarakat adalah konsumen ataupun customer dari hasil layanan yang diberikan.

Standar pelayanan merupakan ukuran wajib ditaati yang digunakan dalam penyelenggara pelayanan publik oleh pelayan dan penerima layanan (Rahmayanti, 2010: 89). Adapun Standar pelayanan, meliputi:

#### 1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah aturan baku yang digunakan bagi pelayan dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### 2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah target waktu yang telah ditetapkan mulai saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan adalah rincian anggaran yang telah ditetapkan dalam prosedur pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sinkron dengan ketetapan yang ditentukan.

5) Sarana dan prasarana

Pengadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi adalah pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan bagi pemberi layanan sesuai dengan ketentuan yang akurat.

Berdasarkan teori ahli maka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah penilaian yang dilakukan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan standar kepuasan sebagai tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik yang perlu ditaati oleh pemerintah sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan publik dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berikutnya.

#### **D. Pelayanan Kesehatan**

Sesuai kewenangan kabupaten dan kota, ada banyak bidang yang harus dibuatkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM dibidang kesehatan

sangat berkaitan erat dengan indikator indonesia sehat sengaja di interpretasikan dengan proses penyusunan SPM bidang kesehatan. Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 1202/MENKES/SK/VIII/2003 bahwa Penyusunan Indikator Indonesia Sehat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu;

1. Indikator derajat kesehatan yang merupakan hasil akhir, yang terdiri atas indikator-indikator moralitas, morbiditas dan status gizi.
2. Indikator hasil antara yang terdiri atas indikator-indikator keadaan lingkungan, tingka laku kehidupan masyarakat, akses dan mutu pelayanan kesehatan.
3. Indikator proses dan output, yaitu indikator-indikator pelayanan kesehatan, sumber daya kesehatan, manajemen kesehatan dan kontribusi sektor-sektor terkait (Retminto dan Winarsih, 2014: 267).

Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Pasal 1 bahwa Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Berdasarkan teori ahli sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah proses pelayanan publik yang diberikan dalam bidang kesehatan. Pada tahapan ini pemerintah kabupaten/ kota ikut berperan penting dalam proses pemberian pelayanan kesehatan. SPM menjadi pedoman dasar pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Pemerintah memberikan hak yang sama kepada

masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status ekonomi dan sosial.

#### **E. RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa**

Menurut Adnan Purichta Ichsan sebagai bupati Kabupaten Gowa menyatakan pelayanan kesehatan gratis yang digunakan di Kabupaten Gowa kian baik dari pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan. "Kita harus lebih prima lagi dibandingkan BPJS, sehingga menjadi dasar dibentuknya tim verifikasi kesehatan gratis tersebut," jelas Adnan. Adnan pun berharap agar OPD yang terlibat dalam tim verifikasi pengendali kesehatan gratis dapat segera mungkin membentuk secara teknis berdasarkan standar operasional prosedur pelayanan (Abdiwan, 2017).

Selain itu, Dokter rawat pada IGD telah menolak pasien Demam Berdarah Dengue. Oknum dokter menolak merawat pasien usia 65 tahun sehingga pasien meninggal dunia karena keterlambatan memperoleh perawatan medis. Berdasarkan hasil evaluasi, tim pengawas dan tim etik menyatakan bahwa oknum dokter tersebut telah melanggar Standar Operasional Prosedur ketika menangani pasien. Ketika bertugas, oknum dokter tersebut tidak melakukan pemeriksaan fisik secara menyeluruh. Oknum dokter hanya melakukan pemeriksaan sebatas *anamnesis* atau wawancara pasien (Tempo.co, 2016).

Pad hasil penelitian Muh. Anwar Hafid melakukan penelitian di RSUD Syeh Yusuf mengatakan bahwa dari 30 responden, distribusi responden berdasarkan karakteristik kepuasan pasien bahwa kinerja perawat yang baik dan kepuasan pasien dengan penilaian puas sebanyak 6 responden (20.0%), sedangkan

kinerja perawat dengan penilaian baik dan kepuasan pasien dengan penilaian tidak puas sebanyak 3 responden (10.0%) dari 9 responden (30.0%). Kinerja perawat dengan penilaian kurang dari kepuasan pasien penilaian puas sebanyak 3 responden (10.0%), sedangkan kinerja perawat dengan penilaian kurang dari kepuasan pasien dengan pendapat tidak puas sebanyak 18 responden (60.0%) dari 21 responden (70.0%). Hasil uji statistik didapatkan nilai P – Value sebesar 0,008, hasil uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, karena nilai hitung  $P < \text{Alpha } 0,05$  dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa (Hafid, 2014: 373).

Berdasarkan pendapat beberapa ahli maka, dapat disimpulkan bahwa RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa yang harus memiliki pelayanan kesehatan gratis yang lebih baik. Sehingga proses pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Kabupaten Gowa lebih di prioritaskan dengan menerapkan standar operasional pelayanan prima dibidang kesehatan. RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa telah memperoleh Sertifikat Akreditasi B Penuh, sehingga semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas sesuai SPM yang telah diatur dalam peraturan undang-undang.

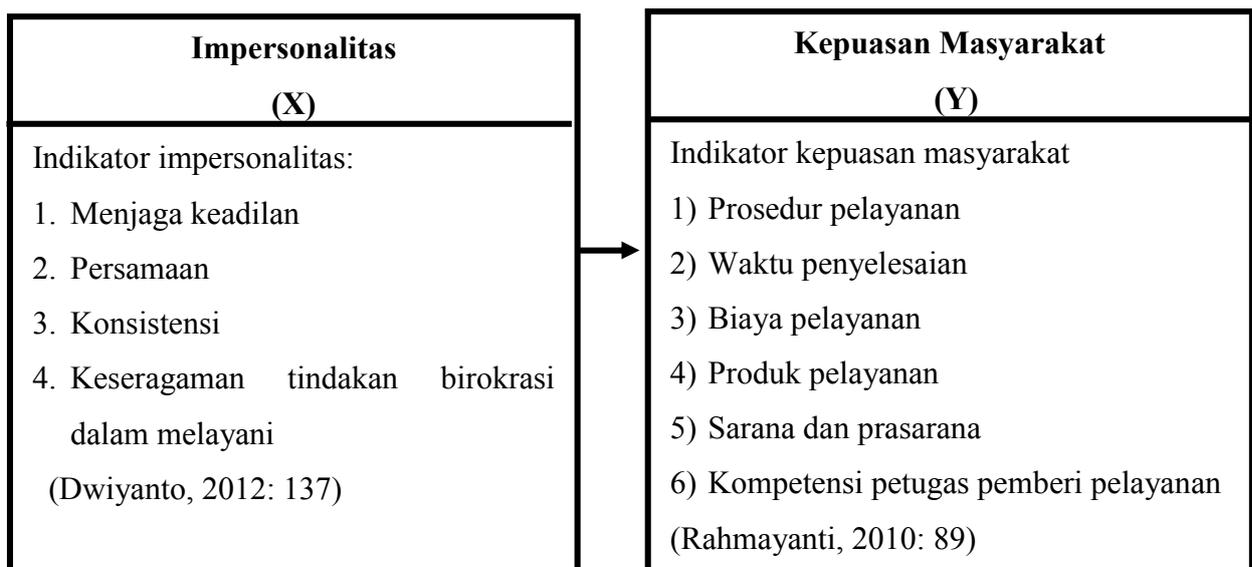
#### **F. Kerangka Pikir**

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel X yang mempengaruhi variabel Y. Variabel X dalam penelitian ini

adalah Impersonalitas, sedangkan variabel Y yang dipengaruhi adalah kepuasan masyarakat. Dalam variabel mempengaruhi sub variabelnya adalah indikator impersonalitas yang dimaksud adalah untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani. Selain itu, dalam variabel dipengaruhi adalah kepuasan masyarakat yang meliputi indikator Kepuasan Masyarakat. Adapun indikator variabelnya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Output dari penelitian tentang Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang terdiri atas variabel X (Impersonalitas) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) yaitu peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanankesehatan yang diberikan. Maka, adapun bagan kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **BAGAN KERANGKA PIKIR**



(Gambar 1: Kerangka Pikir)

## **G. Definisi Operasional Variabel**

Berdasarkan kerangka pikir yang telah disajikan maka, adapun definisi operasional prosedurnya adalah sebagai berikut.

1. Variabel bebas ( X) Impersonalitas dengan indikator
  - a. Menjaga keadilan adalah memberikan pelayanan kepada pasien RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai status sosial, golongan maupun jabatan seseorang.
  - b. Persamaan adalah memberikan hak dan kewajiban yang sama kepada seluruh pasien yang melakukan pengobatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dalam pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan prima.
  - c. Konsistensi dalam impersonal birokrasi merupakan tetap atau tidak berubah-ubah dalam pemberian pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Birokrat taat kepada asas pelayanan yang diberikan sesuai SOP.
  - d. Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani mengacu pada setiap tindakan birokrasi hendaknya pada SOP di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa guna pada keseragaman dalam melayani dalam mempermudah proses pelayanan publik.
2. Variabel bebas (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa terhadap pasien dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian, yaitu target waktu yang ditetapkan dalam pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mulai pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan dan pengaduan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- c. Biaya atau tarif pelayanan adalah rincian yang sudah ditentukan pada proses pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.
- d. Produk pelayanan yaitu, hasil pelayanan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowasesuai dengan ketetapan yang sudah ditentukan.
- e. Sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.
- f. Kompetensi petugas adalah keahlian, keterampilan, pengetahuan dan perilaku pemberi pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa harus ditetapkan dengan tepat.

## **H. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu;

**Ho:** Tidak ada pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

**Ha:** Ada pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah bulan April sampai Mei 2018. Penelitian ini dilakukan di RSUD Syeh Yusuf yang berlokasi di jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 48 Malimongan, Sungguminasa Kabupaten Gowa. Penelitian ini dipilih berdasarkan situasi penelitian dan lokasi ini dipilih sebagai penelitian karena sesuai dengan permasalahan penelitian yang diangkat.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey untuk menganalisis pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sekaligus pula guna menguji teori-teori terkait impersonalitas dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **C. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer dihasilkan menggunakan pengamatan peneliti dengan menggunakan tahapan observasi penelitian melalui pembagian kusioner penelitian untuk mengetahui Impersonalitas dan Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder data yang didiperoleh melalui referensi tentang Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dari sumber buku, jurnal, hasil penelitian sebelumnya dan dokumen-dokumen yang dikumpulkan untuk mendukung data primer.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi penelitian yaitu pasien RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Jumlah populasi yang digunakan pada penelitian yaitu jumlah pasien pada bulan April tahun 2018 pasien rawat jalan sebesar 7.174 orang dan rawat inap sebesar 1.322 orang jadi total keseluruhan jumlah pasien di bulan April tahun 2018 adalah 8.496 orang.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan jumlah karakteristik yang dimiliki oleh jumlah populasi tersebut. Untuk itu sampel yang digunakan mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *simple random sampling*.

Menurut Sugiyono (2015:81) *simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut .

Karena jumlah populasi penelitian yang cukup besar, yaitu 8496 orang, dan adanya beberapa keterbatasan dari peneliti, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus *Taro Yamane*, sebagai berikut:

### **Teknik Sampel**

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2 + 1)}$$

Keterangan:

N = besar populasi

n = besar sampel

d = tingkat kepercayaan/ ketepatan yang diinginkan (diambil 10% (0,1))

maka,

$$n = \frac{8.496}{(8496 (0,1)^2 + 1)} = 98,7 \text{ dibulatkan menjadi } 98$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel sebesar 98(sembilan puluh delapan) orang yang akan menjadi sampel penelitian sekaligus menjadi responden penelitian dibagikan kuesioner. Pada pembagian kuesioner penelitian dari 98 orang terdiri dari 62 orang pasien rawat jalan dan 36 orang pasien rawat inap. Jumlah kuesioner pasien rawat inap lebih besar dari pada pasien rawat jalan karena jumlah populasi pasien rawat jalan lebih besar setiap bulannya.

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner. Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *likert*. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi 98 orang responden di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa tentang masalah yang menjadi variabel penelitian, yang terdiri atas variabel X dan Y Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan:

1. Sangat Setuju (SS)/ Sangat Baik (SB)/ Sangat Puas : diberi skor 5
2. Setuju (S)/ Baik (B) / Puas : diberi skor 4
3. Ragu-Ragu (RR) / Cukup Baik/ Cukup Puas : diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS)/ Tidak Baik (TB) / Tidak Puas : diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS)/ Sangat Tidak Baik (STB) / Sangat Tidak Puas : diberi skor 1

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Observasi

Observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan yaitu; peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari pada lokasi penelitian di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gow. Peneliti juga melakukan observasi terstruktur, observasi yang dilakukan dirancang secara sistematis terkait hal yang akan diamati, serta waktu dan tempat melakukan observasi.

### 2. Kuesioner

Kuesioner (angket) adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dipakaidalam mendapatkan informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup yang dipakai dalam penelitian guna membantu 98 orang responden untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist*, responden tinggal memberikan tanda *checklist* (√) pada tempat yang telah disediakan.

## G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

### 1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi). Teknik analisis statistik deskriptif pada penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

**Keterangan rumus:**  
n = Skor yang diperoleh  
N = Skor ideal  
% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu diinterpretasikan yang bersifat kualitatif, maka hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.1, 3.2 dan 3.3 sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Kriteria Jawaban Responden**

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik
40% - <60%	Cukup Baik
20% - < 40%	Kurang Baik
0% - < 20%	Sangat Tidak Baik

(Arikunto, 2010: 246)

**Tabel 3.2 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Skor**

<b>Interval Kelas</b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Puas
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

Sumber : Widiyono, 2013

**Tabel 3.3 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Persentase**

<b>Interval Kelas</b>	<b>Kategori</b>
20% - 35,99%	Sangat Tidak Puas
36% - 51,99%	Tidak Puas
52% - 67,99%	Cukup Puas
68% - 83,99%	Puas
84% - 100%	Sangat Puas

Sumber : Widiyono, 2013

## 2. Teknik Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana yang dipakai dalam melihat pengaruh variabel Impersonalitas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Digunakan pula untuk membuat persamaan dan memakai persamaan tersebut untuk membuat gambaran (*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

**Keterangan rumus:**

$\hat{Y}$  = variabel Kepuasan Masyarakat

$X$  = variabel Impersonalitas

$a$  = konstanta

$b$  = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 21*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diduga sebelumnya.

## H. Teknik Pengapsahan Data

Adapun teknik pengapsahan data pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reabilitas instrumen untuk mengukur kusioner penelitian. Instrumen yang valid berarti kusioner yang dipakai mengukur itu valid. Kuesioner yang sudah valid serta reliabel dapat dipakai untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *software SPSS version 21*.

Hasil penelitian valid ketika ada kesamaan antara data yang diperoleh dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Hasil penelitian yang reliabel apabila ada kesamaan data dalam rentang waktu yang berbeda (Sugiyono, 2015:121).

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menguji keakuratan/ kevalidan kusioner penelitian. Uji Validitas yang digunakan adalah validitas konstruksi (*construct validity*). Validitas konstruksi (*construct validity*) menggunakan pendapat para ahli (*judgment experts*). Setelah instrumen di kontruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur maka dengan berlandaskan teori impersonalitas dan kepuasan masyarakat maka selanjutnya dikonsultasikan oleh dengan ahli selanjutnya dilakukan uji coba instrumen dimana populasi diambil. Akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji apakah konstruk atau karakteristik (variabel laten) dalam penelitian ini, yaitu variabel Impersonalitas dan Kepuasan Masyarakat diukur secara akurat berdasarkan indikator-indikatornya. Jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka indikator atau pertanyaan kusioner data dikatakan valid jika sig. (2-tailed) data  $< 0.05$ ,

begitupula sebaliknya. Data dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung (Pearson Correlation)  $>$   $r$  table. Untuk **Nilai  $r$  tabel** untuk taraf signifikan 10% dengan jumlah responden sebesar 30 orang=**0.46** (tabel Nilai-Nilai  $r$  Product Moment).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian. Adapun uji reliabilitas yang digunakan dengan *internal consistency* adalah mencobakan kuesioner penelitian sekali, lalu data dianalisis oleh peneliti untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Data dikatakan reliabel jika angka cronbach alpha  $>$  **0.7** maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya dengan bantuan software SPSS Version 21. Pegujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan menggunakan rumus Spearman Brown (Sugiyono, 2015:131) yaitu teknik Belah Dua (*Split Half*).

### Rumus Spearman Brown:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$  = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang beralamat di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 48 Sungguminasa pada wilayah kelurahan Batangkaluku Kecamatan Somba Opu sebagai ibukota Kabupaten Gowa. RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa adalah Rumah Sakit tingkat II Kabupaten Gowa dengan klasifikasi B yang luasnya 4,62 Ha. Didirikan pada tahun 1982 yang operasionalnya dimulai pada tanggal 1 April 1982 dengan wilayah cakupan meliputi 18 kecamatan di kabupaten Gowa dengan batas-batasnya:

Sebelah Timur : Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Sungguminasa

Sebelah Barat : Jl. Dahlia Sungguminasa

Sebelah Utara : Jl. Perintis AMD Sungguminasa

Sebelah Selatan : Jl. Kamboja Sungguminasa

RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dipimpin oleh direktur bernama dr. H. Salahuddin, M.Kes pada tahun 2009 hingga sekarang. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 995/MenKes/SK/X/2008 tanggal 29 Oktober 2008 bahwa peningkatan kelas RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dari C menjadi B Non Pendidikan yang merupakan Rumah Sakit Rujukan bagian selatan dari Provinsi Sulawesi Selatan.

### **a. Visi, Misi, Tujuan dan Motto**

Adapun Visi dari RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebagai rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Gowa dengan melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai visi “Terwujudnya Rumah Sakit yang berkualitas dan berdaya saing”.

Guna mencapai Visi tersebut maka, RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dari memiliki Misi dan Tujuan sebagai berikut ini:

- 1) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif, bermutu yang berorientasi pada keselamatan pasien.
- 2) Meningkatkan tata kelola administrasi rumah sakit yang akuntabel, efektif dan efisien.
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang humanis dan berdaya saing.
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai standarisasi rumah sakit klasifikasi B pendidikan.

Maka adapun motto RSUD Syeh Yusuf dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah kabupaten Gowa adalah dengan menerapkan “Sipakalabbiri (Saling Menghargai)”.

### **b. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa terdiri dari Direktur dengan Eselon II, serta dua orang Wadir yaitu; Wadir Administrasi Umum dan Wadir Medik dan Keperawatan. Terdiri dari Dua orang Kepala Bagian yaitu; Bagian Umum dan Program dan Informasi yang masing-masing

memiliki tiga Kepala Sub Bagian. Memiliki dua Kepala Bidang yaitu Bidang Pelayanan Medik dan Bidang Pelayanan Keperawatan dengan memiliki dua orang Kepala Seksi.

#### 1) Direktur

RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dinaungi oleh Direktur yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab kepada Bupati dalam menyelenggarakan pelayanan medis dan penunjang medis dibidang pelayanan kesehatan, pelayanan keperawatan, penyusunan program dan informasi rumah sakit serta membina administrasi umum sesuai kewenangan berdasarkan Peraturan Undang-undang yang berlaku.

#### 2) Wadir Administrasi Umum

Wadir Administrasi Umum dipimpin oleh seorang Wakil Direktur yang memiliki tugas dalam membantu pekerjaan Direktur dengan mengkoordinasikan tugas bagian umum, program dan informasi serta tugas-tugas bagian sesuai dengan Peraturan Undang-undang.

a) Bagian umum, dinaungi Kepala bagian dengan memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua satuan organisasi dibidang ketatausahaan, rumah tangga, kepegawaian dan keuangan. Adapun Sub Bagian dari bagian umum yaitu:

1. Sub Bagian Tata Usaha & Rumah Tangga
2. Sub Bagian Kepegawaian
3. Sub Bagian Keuangan

b) Bagian Program dan Informasi, dinaungi Kepala bagian dengan memiliki tugas dan fungsi dalam mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan penyusunan program, pengolahan serta penyajian data dan informasi dilingkungan RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Adapun Sub Bagian dari bagian program dan informasi yaitu:

1. Sub Bagian Penyusunan Program
2. Sub Bagian Rekam Medis dan Informasi
3. Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi

3) Wadir Medik dan Keperawatan

Wadir Medik dan Keperawatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam membantu Direktur untuk mengkoordinasikan tugas bidang pelayanan medik, keperawatan, dan tugas-tugas bidang sesuai dengan Peraturan Undang-undang.

a) Bidang Pelayanan Medik, memiliki Kepala Bidang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik. Adapun Sub Bidang dari Bidang Pelayanan Medik yaitu:

1. Seksi Pelayanan Medik
2. Seksi Pelayanan Penunjang Medik

b) Bidang Pelayanan Keperawatan, dinaungi oleh Kepala Bidang dengan tugas dan fungsi menjalankan dan mengkoordinasikan pengelolaan asuhan, etika dan profesi keperawatan serta pengelolaan logistik keperawatan. Adapun Sub Bidang dari Bidang Pelayanan Keperawatan yaitu:

1. Seksi Asuhan, Etika & Profesi Keperawatan
2. Seksi Logistik Keperawatan
- 4) Kelompok Jabatan Fungsional
- 5) Komite Medik

Komite Medik terdiri dari Ketua, Sekretaris, Tenaga Administrasi (staf) dan sub komite yang anggotanya masing-masing tenaga Dokter Ahli, Dokter Umum dan Dokter Gigi.

- 6) Instalasi.

### c. Ketenagaan

Ketenagaan dalam penelitian ini adalah jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam lingkup RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa pada tahun 2017 berdasarkan tingkatan pendidikan terakhirnya berjumlah 393 orang dengan perincian terdapat pada tabel 4.1:

I	STRUKTURAL			JUMLAH
	1.	S3 Administrasi	1	Orang
	2.	S2 Epidermalogi	3	Orang
	3.	S2 AKK	1	Orang
	4.	S2 MARS	2	Orang
	5.	S2 Manajemen	3	Orang
	6.	S2 Sanitasi	1	Orang
	7.	S2 Keperawatan	2	Orang
	8.	S1 Keperawatan	1	Orang
	9.	S1 Ilmu Sosial	1	Orang
	10.	S1 Kedokteran Umum	1	Orang
				16 Orang
II	DOKTER SPECIALIS			JUMLAH
	1.	S2 Dokter Spesialis Anak	3	Orang
	2.	S2 Dokter Spesialis Saraf	2	Orang
	3.	S2 Dokter Spesialis Obgyn	3	Orang
	4.	S2 Dokter Spesialis Radiologi	2	Orang
	5.	S2 Dokter Spesialis THT	3	Orang
	6.	S2 Dokter Spesialis Penyakit Dalam	3	Orang
	7.	S2 Dokter Spesialis Bedah	2	Orang
				31 Orang

	8. S2 Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa	1	Orang	
	9. S2 Dokter Spesialis Kulit Kelamin	2	Orang	
	10. S2 Dokter Spesialis Klinik	2	Orang	
	11. S2 Dokter Spesialis Anastesi	2	Orang	
	12. S2 Dokter Spesialis Mata	3	Orang	
	13. S2 Dokter Spesialis Orthopedi	1	Orang	
	14. S2 Dokter Spesialis Gizi Klinik	1	Orang	
	15. S2 Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1	Orang	
III	DOKTER UMUM			JUMLAH
	1. S1 Dokter Umum	12	Orang	13 Orang
	2. S2 Manajemen	1	Orang	
IV	Dokter Gigi			
	1. S1 Kedokteran Gigi	4	Orang	5 Orang
	2. S2 Kesehatan Masyarakat	1	Orang	
V	PERAWAT			JUMLAH
	1. S1 Keperawatan	85	Orang	134 Orang
	2. D-IV Keperawatan	6	Orang	
	3. D-III Keperawatan	42	Orang	
	4. SPK	1	Orang	
VI	PERAWAT GIGI			JUMLAH
	1. D-IV Perawatan Gigi	1	Orang	3 Orang
	2. D-III Perawatan Gigi	1	Orang	
	3. SPGR	1	Orang	
VII	BIDAN			JUMLAH
	1. D-IV Kebidanan	10	Orang	41 Orang
	2. D-III Kebidanan	31	Orang	
VIII	ANALISI KESEHATAN			JUMLAH
	1. S2 Kesehatan Masyarakat	3	Orang	18 Orang
	2. D-IV Analisa Kesehatan	3	Orang	
	3. D-III Analisa Kesehatan	12	Orang	
IX	RADIOGRAFER			JUMLAH
	1. S1 Fisika Medik	1	Orang	12 Orang
	2. D-III Radiologi	11	Orang	
X	NUTRISIONIS			JUMLAH
	1. S1 Kesehatan Masyarakat	6	Orang	12 Orang
	2. D-III Gizi	6	Orang	
XI	SURVEILANS			JUMLAH
	1. S1 Epidemiologi	6	Orang	6 Orang
XII	FARMASI			JUMLAH
	1. Apoteker	14	Orang	21 Orang
	2. S1 Farmasi / D-III Farmasi	6	Orang	
	3. SMF	1	Orang	
XIV	FISIOTERAPIS			JUMLAH
	1. D-III Fisioterapis	7	Orang	7 Orang

XV	ATEM			JUMLAH
	1. S1 Kesehatan Masyarakat	2	Orang	7 Orang
	2. D-III Teknik Elektronik	5	Orang	
XVI	SANITARIAN			JUMLAH
	1. S1 Sanitarian	3	Orang	3 Orang
XVII	TENAGA ADMINISTRASI			JUMLAH
	1. S2 Kesehatan Masyarakat	2	Orang	52 Orang
	2. S1 Kesehatan Masyarakat	16	Orang	
	3. S1 Kedokteran Gigi/ Umum	2	Orang	
	4. S1 Ilmu Sosial	1	Orang	
	5. S1 Ekonomi	3	Orang	
	6. D-III Teknik Informatika	1	Orang	
	7. D-III Kebidanan	1	Orang	
	8. S1 Pendidikan	1	Orang	
	9. SMA	16	Orang	
	10. SMEA/SMK	2	Orang	
	11. Smp	3	Orang	
	12. DI Komputer	1	Orang	
	13. DI Bidan	2	Orang	
	14. SD	1	Orang	
XVIII	SECURITY			
	1. SMA	1	Orang	3 Orang
	2. Supir	2	Orang	
XIV	SOPIR			JUMLAH
	1. SMA	1	Orang	1 Orang

(Sumber Data: Bidang Program dan Informasi RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, 2017)

#### d. Fasilitas Pelayanan

Adapun fasilitas pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut ini:

##### 1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) Umum

Mekanisme pelayanan di IGD RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memiliki sistem pelayanan unit terpadu dengan pelayanan 24 jam. Pelayanan sistem *triage*, Pasien dipilih dan dirawat berdasarkan kondisi dan riwayat penyakit pasien dengan tingkat kegawatan. Ambulans yang dimiliki sebanyak 8 (delapan) unit yaitu; 4 (empat) unit ambulans khusus rujukan pasien, 2 (dua)

unit ambulans khusus pengantar Jenazah dan 2 (dua) unit ambulans khusus siaga bencana, yang dilengkapi dengan radio komunikasi dan alat bantu didalam Ambulans RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

2. Instalasi Gawat Darurat (IGD) Materna

3. Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

IRJ di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu sebagai berikut ini.

- a) Poliklinik Gigi dan Mulut
- b) Poliklinik Anak
- c) Poliklinik THT
- d) Poliklinik Bedah
- e) Poliklinik Umum
- f) Poliklinik Penyakit Dalam (Interna)
- g) Poliklinik Kulit dan Kelamin
- h) Poliklinik Syaraf
- i) Poliklinik Mata
- j) Poliklinik KIA dan Kandungan
- k) Poliklinik Jiwa
- l) Poliklinik Orthopedi
- m) Poliklinik KIA/ ObsGyn
- n) Poliklinik Gizi

4. Instalasi Rawat Inap (IRNA)

Pelayanan di Instalasi Rawat Inap dibagi menjadi 5 (lima) ruangan perawatan, yaitu;

- a) Perawatan I Asoka khusus Penyakit Dalam
- b) Perawatan II Melati khusus Penyakit Anak
- c) Perawatan III Mawar khusus Obstetri, Gynecologi, Perinatologi
- d) Perawatan V Seruni khusus Penyakit Bedah

e) Perawatan VII Tulip khusus Penyakit Dalam

5. Instalasi Penunjang yang terdiri dari:

a) Instalasi Farmasi

b) Instalasi Radiologi

c) Instalasi Laboratorium

d) Bank Darah Rumah Sakit (BDRS)

e) Instalasi Kamar Operasi

f) Instalasi Rahabilitasi Medik/ Fesioterapi

g) Pelayanan Jenazah

h) *Intensive Care Unit* (ICU)

i) Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSR)

j) Instalasi Gizi

k) Instalasi *Central Sterile Suply Departement* (CSSD)

l) Instalasi Laundry

**e. Jadwal Waktu Pelayanan**

1. Poliklinik Spesialis memiliki jadwal waktu pelayanan mulai setiap hari kerja pukul 09:00 sampai 13:00 WITA meliputi; Poliklinik Spesialis Anak, Poliklinik Spesialis Bedah, Poliklinik Spesialis Interna, Poliklinik Spesialis Kandungan, Poliklinik Spesialis THT, Poliklinik Spesialis Mata, Poliklinik Spesialis Kulit-Kelamin, Poliklinik Spesialis Saraf dan Poliklinik Spesialis Jiwa. Selain itu, Poliklinik Spesialis Orthopedi memiliki jadwal waktu pelayanan pada senin, selasa serta jum'at pukul 09:00 sampai 13:00 WITA.

Dokter Ahli yang melakukan dinas diluar rumah sakit/ berhalangan sakit, maka akan digantikan oleh Dokter yang ditunjuk.

2. Instalasi Specialis Penunjang Medik, Specialis dan Penunjang memiliki jadwal waktu pelayanan mulai setiap hari kerja pukul 09:00 sampai 13:00 WITA meliputi; Poliklinik Keluarga Berencana, Poliklinik Gigi dan Mulut, Poliklinik TB Paru, Poliklinik Gizi, Poliklinik Fisioterapi dan Specialis Patologi Klinik. Selain itu, untuk Specialis Radiologi, Instalasi Laboratorium, BDRS, Radiologi dan Kamar Operasi IGD Maternal memiliki jadwal waktu pelayanan selama 24 jam. Jadwal Pelayanan pada Instalasi Farmasi di Apotik Rawat jalan dan Kamar Operasi (Elektif) dilakukan setiap hari selama jam kerja mulai pukul 08:00 sampai 14:00 WITA. Dan Instalasi Farmasi di Apotik Rawat Inap dan Apotik IGD memiliki waktu pelayanan selama 24 jam.
3. Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki waktu pelayanan selama 24 jam.

**f. Sarana dan Prasarana**

Adapun Sarana dan Prasarana gedung yang dimiliki RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berikut ini.

1. Gedung Kantor/ Administrasi
2. Gedung Poliklinik Ahli
3. Gedung Perawatan Pasien
4. Gedung Instalasi Laboratorium
5. Gedung Instalasi Radiologi

6. Gedung Instalasi Kamar Bedah
7. Gedung Instalasi Gawat Darurat
8. Gedung Instalasi Gawat Darurat Maternal
9. Gedung Instalasi Farmasi
10. Gedung Instalasi Gizi
11. Gedung Fisioterapi
12. Gedung IPSRS
13. Gedung CSSD & Laundry
14. Gedung Pelayanan Jenazah
15. Gedung ICU
16. Gedung Rekam Medis
17. Gedung BDRS
18. Gedung Incenator
19. Gedung Komite Medis
20. Gedung PPI
21. Ruang Pertemuan
22. Instalasi Pengelolaan Limbah Air (IPAL)
23. Alat Pemadam Kebakaran
24. Perangkat Komunikasi (Telekomunikasi), air dan listrik
25. Ruang PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit)
26. Ambulance
27. Ruang Media Center
28. Ruang Sekertariat Akreditasi

29. Masjid

### **g. Pengunjung Pasien**

Pengunjung RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa terus meningkat setiap tahunnya dilihat dari data tiga tahun terakhir mulai pada tahun 2015 – 2017.

**Tabel 4.2 Jumlah Pengunjung Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan tahun 2015 – 2018**

<b>Pasien</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018 Januari –April</b>
Rawat Inap	14.917	17.254	16.637	5.016
Rawat Jalan	73.969	72.997	83.343	30.216
<b>Jumlah</b>	<b>88.886</b>	<b>90.251</b>	<b>99.980</b>	<b>32.788</b>

(Sumber Data: Rekam Medis RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, Mei 2018)

### **h. Sasaran Keselamatan Pasien Rumah Sakit**

Sasaran keselamatan pasien RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang diterapkan yaitu;

1. Ketepatan identifikasi
2. Peningkatan Komunikasi
3. Peningkatan Kewaspadaan Keamanan obat
4. Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi
5. Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan
6. Pengurangan risiko pasien jatuh

## **B. Deskripsi Data Responden Penelitian**

### **a. Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan Responden penelitian adalah masyarakat kabupaten Gowa yang melakukan perawatan dengan status pasien rawat jalan dan pasien rawat inap sebanyak 98 orang yang terdiri dari 35 orang laki-laki dan 63 orang perempuan dengan rincian responden seperti dibawah ini.

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.3.

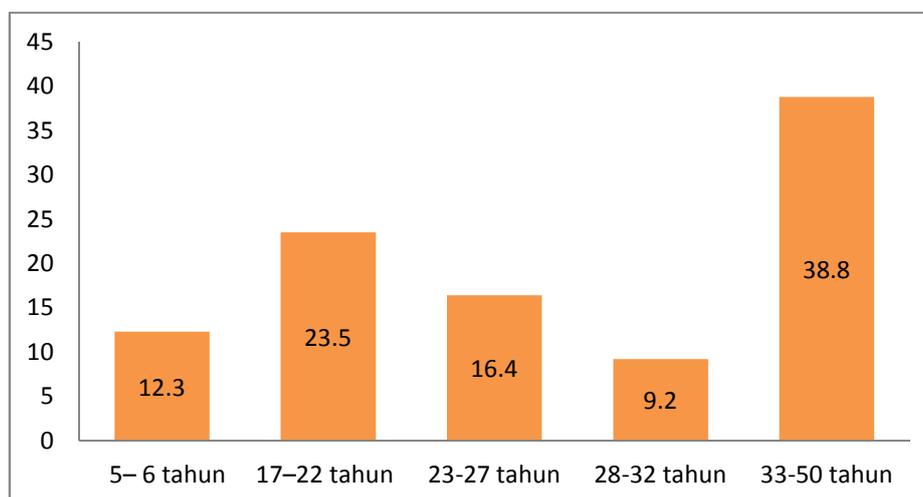
**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
5 – 16 Tahun	12	12,3 %
17 – 22 Tahun	23	23,5 %
23 - 27 tahun	16	16,4 %
28 – 32 tahun	9	9,2%
33 – 50 Tahun	38	38,8%
<b>JUMLAH</b>	<b>98</b>	<b>100 %</b>

(Sumber: Data Primer diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur yang terendah berada pada interval umur 28 sampai 32 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 9,2%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur 33 sampai 50 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 38,8%. Frekuensi karakteristik masyarakat pengguna pelayanan kesehatan berdasarkan interval umur pada gambar 2:

**Gambar 2: Frekuensi Karakteristik Pengguna Layanan Menurut Umur**



## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

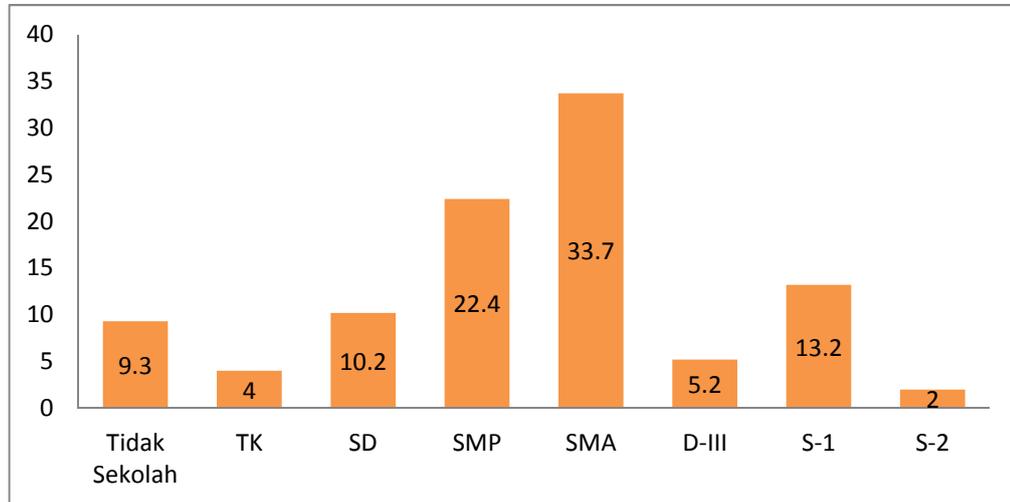
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

INTERVAL PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
Tidak Sekolah	9	9,3 %
TK	4	4%
SD	10	10,2 %
SMP	22	22,4 %
SMA	33	33,7 %
DIII	5	5,2 %
S1	13	13,2 %
S2	2	2%
<b>JUMLAH</b>	<b>98</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terendah berada pada interval pendidikan terakhir DIII dan S2 memiliki jumlah absolute sebanyak 2 orang dengan persentase 2%. Sedangkan responden dengan frekuensi tertinggi berada pada SMA memiliki jumlah absolute sebanyak 33 orang dengan persentase 33,7%. Frekuensi karakteristik masyarakat pengguna pelayanan kesehatan berdasarkan interval pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut ini.

**Gambar 3: Frekuensi Karakteristik Masyarakat Penerima Layanan Menurut Pendidikan Terakhir**



### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan Pasien

Karakteristik responden berdasarkan lama perawatan pasien dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.5.

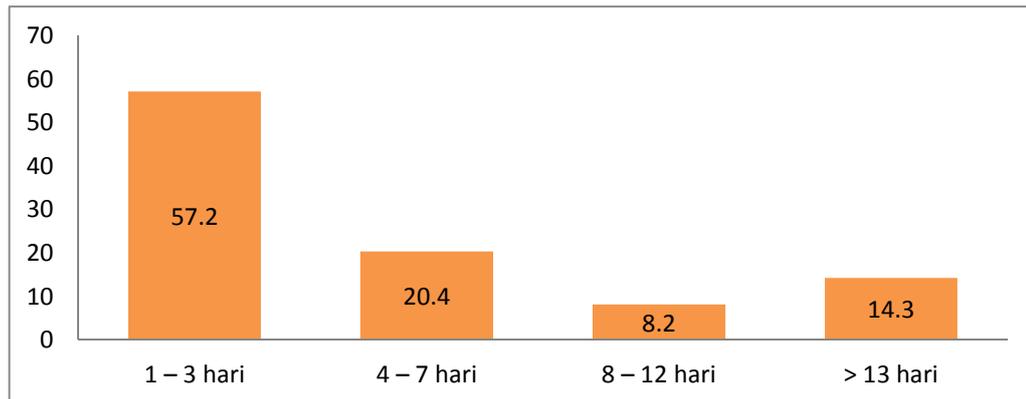
**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan**

INTERVAL LAMA PERAWATAN PASIEN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
1 – 3 hari	56	57,2 %
4 – 7 hari	20	20,4 %
8 – 12 hari	8	8,2 %
> 13 hari	14	14,3 %
<b>JUMLAH</b>	98	100 %

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan lama perawatan pasien yang terendah berada pada interval jumlah lama perawatan pasien selama 8 sampai 12 hari memiliki jumlah absolute sebanyak 8 orang dengan persentase 8,2%. Sedangkan responden dengan frekuensi tertinggi berada lama hari perawatan pasien 1 sampai 3 hari memiliki jumlah absolute sebanyak 56 orang dengan persentase

57,2 %. Frekuensi karakteristik masyarakat sebagai pasien dalam pelayanan kesehatan berdasarkan interval lama perawatan pasien dapat dilihat pada gambar 4:

**Gambar 4: Frekuensi Karakteristik Lama Perawatan Pasien**



#### 4) Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan

Karakteristik responden berdasarkan jaminan kesehatan dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.6.

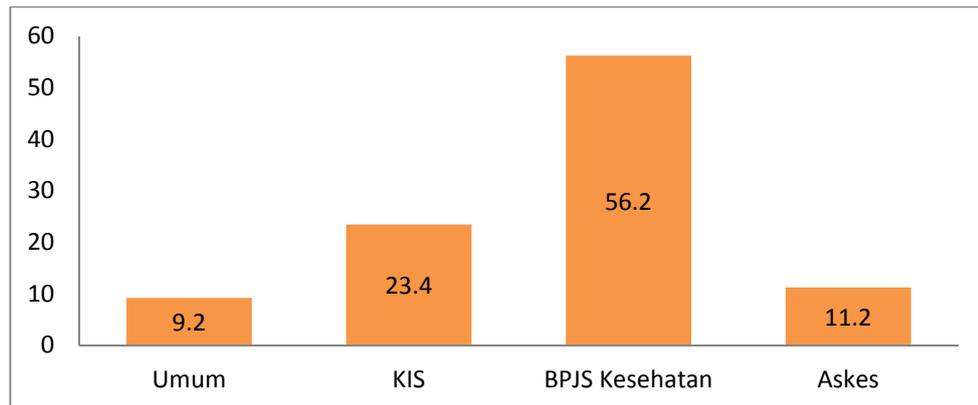
**Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan**

INTERVAL JAMINAN KESEHATAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
Umum	9	9,2 %
Kartu Indonesia Sehat (KIS)	23	23,4 %
BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	55	56,2 %
Askes (Asuransi Kesehatan)	11	11,2%
<b>JUMLAH</b>	<b>98</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jaminan kesehatan yang digunakan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang terendah berada umum dengan absolute sebanyak 9 orang dengan persentase 9,2%. Sedangkan interval jaminan kesehatan yang digunakan dengan absolute tertinggi berada pada jaminan

kesehatan BPJS Kesehatan sebanyak 55 orang dengan persentase 56,2%. Maka karakteristik frekuensi masyarakat yang memperoleh layanan kesehatan dapat dilihat pada gambar 5 .

**Gambar 5: Frekuensi Karakteristik Jaminan Kesehatan Pasien**



### C. Deskripsi Data Hasil Penelitian

#### a. Skor Butir Pernyataan Variabel Impersonalitas (X)

Hasil perhitungan skor setiap item pada variabel Impersonalitas (X) dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7 Skor Butir Pernyataan Variabel Impersonalitas (X)**

No. Item	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria	Hitungan Skor
1	424	490	86,53	Sangat Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pernyataan  Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Responden (5 x 98) = 490  Persentase = Skor yang Diperoleh dibagi dengan Skor Ideal x 100%
2	393	490	80,20	Sangat Baik	
3	409	490	83,46	Sangat Baik	
4	426	490	86,93	Sangat Baik	
5	413	490	84,28	Sangat Baik	
6	424	490	86,53	Sangat Baik	
7	414	490	84,48	Sangat Baik	
8	406	490	99,26	Sangat Baik	
9	406	490	99,26	Sangat Baik	
10	401	490	98,04	Sangat Baik	
<b>Σ</b>	<b>4106</b>	<b>4900</b>	<b>83,79</b>	Sangat Baik	

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Pada tabel 4.7 terlihat bahwa secara umum Impersonalitas dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**, dengan nilai sebesar **83,79%**. Dari 10 (Sepuluh) item pernyataan dalam variabel Impersonalitas, terlihat bahwa semua item termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**. Kriteria semua item tersebut hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pada waktu mendatang, agar dapat lebih berdampak positif pada peningkatan Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

b. Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil perhitungan skor setiap item pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut.

**Tabel 4.8 Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

No. Item	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria	Hitungan Skor
1	391	490	82,47	Sangat Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pernyataan  Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Responden (5 x 98) = 445  Persentase = Skor yang Diperoleh dibagi dengan Skor Ideal x 100%
2	379	490	76,65	Sangat Baik	
3	382	490	78,87	Sangat Baik	
4	393	490	82,47	Sangat Baik	
5	383	490	79,32	Sangat Baik	
6	403	490	83,14	Sangat Baik	
7	391	490	80,67	Baik	
8	397	490	83,14	Sangat Baik	
9	415	490	84,71	Sangat Baik	
10	400	490	83,59	Sangat Baik	
11	394	490	82,47	Sangat Baik	
12	407	490	84,26	Sangat Baik	
13	421	490	86,96	Sangat Baik	
14	408	490	84,26	Sangat Baik	
15	408	490	84,49	Sangat Baik	
16	405	490	83,14	Sangat Baik	
<b>Σ</b>	<b>6367</b>	<b>7840</b>	<b>81,22</b>	<b>Sangat Baik</b>	

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Pada tabel 4.8 terlihat bahwa secara umum Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**, dengan nilai sebesar **81,22%**. Dari 16 (Enam Belas) item pernyataan dalam variabel Kepuasan Masyarakat, terlihat bahwa semua item termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**. Kriteria semua item tersebut hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pada waktu mendatang, agar dapat lebih berdampak positif pada kepercayaan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

#### **D. Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Tentang Impersonalitas Tenaga Medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa**

Berdasarkan pengukuran variabel Impersonalitas RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mengacu pada teori menurut Dwiyanto (2012: 137) menyebutkan bahwa “birokrasi yang berkualitas ditentukan oleh asas-asas pelayanan birokrasi yang baik sesuai standar pelayanan impersonalitas yaitu; menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani. Maka untuk mengetahui Impersonalitas dilakukan dengan hasil data pengolahan Impersonalitas dengan menggunakan 4 (empat) indikator instrumen tersebut.

##### **1. Menjaga Keadilan**

Menjaga keadilan dalam penelitian ini merupakan indikator bagian dari Impersonalitas dalam pelayanan publik di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Maka untuk mengetahui indikator menjaga keadilan diukur melalui sub indikator dalam 3 (tiga) pernyataan yakni; pemberian pelayanan yang tidak membeda-

bedakan status sosial ataupun golongan, tidak memihak dalam pelayanan dan tidak sewenang-wenangan dalam pelayanan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluhdelapan) responden terhadap dimensi menjaga keadilan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.9 dan 4.10 sebagai berikut.

**Tabel 4.9 Karakteristik Pelayanan Tidak Membeda-Bedakan Status Sosial**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	45	45,9
Setuju (S)	35	35,8
Ragu-Ragu (RR)	14	14,3
Tidak Setuju (TS)	2	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.9 hasil analisis deskriptif tentang karakteristik sub indikator pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan status sosial pada indikator menjaga keadilan dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 45 (empat puluh lima) orang dengan persentase 45,9 responden. Selain itu, penilaian terendah dari pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan diperoleh oleh penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 2 (dua) orang dengan persentase 2% responden.

Pada sub Indikator pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan status sosial menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 81,8% responden atau sebesar 80 (delapan puluh) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari Sangat Setuju sebesar 45,9% responden dan Setuju 35,8% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan status sosial di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada tingkat penilaian sangat baik. Masyarakat penerima layanan memperoleh pelayanan yang tidak dibeda-bedakan antara status sosial, golongan ataupun jabatan pasien. Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi peneliti pada sub indikator pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan status sosial atau golongan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan sesuai kemampuan pasien membayar biaya jaminan kesehatan sesuai fasilitas yang diinginkan. Selain itu, pasien menerima pelayanan kesehatan berdasarkan setiap instalasi dalam alur pelayanan yang diberikan sesuai dengan nomor antrian pasien.

**Tabel 4.10 Karakteristik Tidak Memihak dalam Pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	31	31,6
Setuju (S)	52	53,2
Ragu-Ragu (RR)	4	4
Tidak Setuju (TS)	7	7,2
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.10 tentang karakteristik sub indikator tidak memihak dalam pelayanan pada indikator menjaga keadilan dengan responden penelitian

sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 52 (lima puluh dua) orang dengan perentase 53,2% responden. Selain itu, penilaian terendah dari tidak memihak dalam pelayanan diperoleh oleh penilaian ragu-ragu dan sangat tidak setuju sebesar 4(empat) orang dengan perentase 4% responden.

Pada sub Indikator pemberian pelayanan yang pemberian pelayanan yang tidak memihak menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 84,8% responden atau sebesar 83 (delapan puluh tiga) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 31,6% responden dan Setuju53,2% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang tidak memihak di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada tingkat penilaian sangat baik. Masyarakat penerima layanan memperoleh pelayanan yang tidak memihak kepada salah seorang pasien, pelayanan yang diberikan sama sesuai kebutuhan pengobatan pasien. Senada menurut Sulastana(2017) bahwaStandar Operasi Prosedur dilaksanakan dengan tidak ada unsur interferensi kepentingan individu. Tidak adanya kepentingan individu adalah agar ada keadilan dan efisiensi pelayanan. Impersonal *detachment* menyebabkan perlakuan yang sama terhadap semua orang sehingga mendorong demokrasi dalam sistem administrasi.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi peneliti pada sub indikator pemberian pelayanan yang tidak memihak dalam pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak

memihak kepada salah seorang pasien, pelayanan yang diberikan sesuai dengan nomor antrian mulai dari pendaftaran, pemeriksaan atau pengobatan dan pengambilan obat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

**Tabel 4.11 Karakteristik Tidak Sewenang-wenang dalam pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	38	38,8
Setuju (S)	44	44,8
Ragu-Ragu (RR)	12	12,4
Tidak Setuju (TS)	3	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.11 tentang karakteristik sub indikator pemberian pelayanan yang tidak sewenang-wenang pada indikator menjaga keadilan dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 44 (empat puluh empat) orang dengan perentase 44,8% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik pemberian pelayanan yang tidak membedakan diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub Indikator pemberian pelayanan yang tidak sewenang-wenang menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 83,6% responden atau sebesar 82 (delapan puluh dua) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 31,6% responden dan Setuju 53,2% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwasub indikator pemberian pelayanan yang tidak sewenang-wenang di RSUD Syeh Yusuf

Kabupaten Gowa berada pada tingkat penilaian sangat baik. Pasien memperoleh pelayanan kesehatan sesuai hak dan kewajiban yang diberikan tenaga medis sebagai pelayan publik. Senada dengan menurut Sulastana(2017) bahwa birokrasi harus memiliki orientasi tidak pandang bulu dalam pelayanan. Birokrat harus terhindar dari kepentingan pribadi dalam hubungann kepada bawahannya atau melayani masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlakuan yang adil bagi semua orang dan persamaan pelayanan administrasi.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi peneliti pada sub indikator pemberian pelayanan yang tidak memihak dalam pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memberikan pelayanan sesuai hak dan kewajiban pasien serta tidak ada tindakan sewenang-wenang yang ditemukan untuk merugikan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data dalam tiga sub indikator menjaga keadilan pada variabel impersonalitas disajikan pada tabel 4.12 sebagai berikut.

**Tabel 4.12 Indikator Menjaga Keadilan**

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUMLAH (%)
Pemberian Pelayanan yang tidak Membeda-bedakan status Sosial ataupun Golongan	45,9	35,8	14,3	2	2	100
Tidak Memihak dalam Pelayanan	31,6	53,2	4	7,2	4	100
Tidak Sewenang-wenangan dalam pelayanan	38,8	44,8	12,4	3	1	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>38,7</b>	<b>44,7</b>	<b>10,3</b>	<b>4</b>	<b>2,3</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data tabel 4.12 Impersonalitas dalam dimensi Menjaga Keadilan mendapat penilaian rata-rata dari responden paling tinggi dengan 44,7%

atau 44 (empat puluh empat) responden memberikan penilaian Setuju (S) dan terendah 2% atau 2 (dua) responden memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju (STS). Indikator Menjaga Keadilan dalam pemberian pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa berada pada tingkat Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 83,4% responden atau sebesar 82 (delapan puluh dua) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator menjaga keadilan sebesar 38,7% responden Sangat Setuju dan 44,7% responden Setuju.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa menjaga keadilan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf berada pada tingkat penilaian sangat baik. Masyarakat penerima layanan memperoleh pelayanan yang tidak dibedakan antara status sosial, golongan ataupun jabatan pasien. Hal ini selaras dengan pendapat Weber (Sulastana, 2017) bahwa dalam pemberian pelayanan harus dihindarkan pada pertimbangan pribadi atau golongan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlakuan yang adil bagi semua orang dan persamaan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada indikator menjaga keadilan dapat ditemukan bahwa menjaga keadilan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diterapkan dengan baik dilihat pada pemberian pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan pelayanan administrasi tidak membedakan antara status ataupun golongan masyarakat yang menjadi pasien rawat inap ataupun rawat jalan. Hal ini karena pada saat pendaftaran sebagai pasien hingga pengobatan dan pengambilan obat bagi pasien dilakukan berdasarkan nomor antrian yang sesuai dengan kedatangan

pasien sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat tertib, tidak memihak dan tidak membedakan satu sama lainnya dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan. Alur pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini disediakan pula tempat pengaduan pelayanan yang langsung kepada direktur RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Sehingga apabila ada keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien dapat segera di tindak lanjuti perbaikan pelayanannya.

Indikator menjaga keadilan masih ada sebagian kecil masyarakat yang menganggap bahwa menjaga keadilan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator memihak dalam pelayanan karena pelayanan yang diberikan ada indikasi hubungan kekerabatan atau kekeluargaan sehingga berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang impersonalitas. Berdasarkan uraian hasil penelitian indikator menjaga keadilan pada variabel Impersonalitas maka perlu peningkatan pemberian pelayanan kesehatan dalam menjaga keadilan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Upaya ini dilakukan agar menjaga keadilan semakin meningkat di rumah sakit tersebut.

## **2. Persamaan**

Persamaan dalam penelitian ini merupakan indikator dari Impersonalitas di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan harus sesuai dengan hak dan kewajiban yang sama kepada seluruh pasien yang melakukan pengobatan. Maka, untuk mengetahui indikator persamaan akan diukur melalui sub indikator dalam 2 (dua) pernyataan dalam penelitian ini yaitu; memberikan hak dan

kewajiban yang sama dalam pelayanan dan seimbang dalam pemberian pelayanan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluhdelapan) orang terhadap dimensi persamaan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.13 dan 4.14 sebagai berikut.

**Tabel 4.13 Karakteristik Memberikan hak dan kewajiban yang sama**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	44	44,9
Setuju (S)	44	44,9
Ragu-Ragu (RR)	7	7,2
Tidak Setuju (TS)	2	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.13 tentang karakteristik sub indikator memberikan hak dan kewajiban yang sama pada indikator persamaan dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dan setuju dengan jumlah responden sebesar 44 (empat puluh empat) orang dengan perentase 44,9% responden. Selain itu, penilaian terendah dari memberikan hak dan kewajiban yang sama diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub Indikator pemberian pelayanan yang pemberian pelayanan yang tidak memihak menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 89,8% responden atau sebesar 88 (delapan puluh delapan) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 44,9% responden dan Setuju dan 44,9% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa memberikan hak dan kewajiban yang sama di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada tingkat penilaian sangat baik. Masyarakat penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai hak dan kewajiban pasien, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kewajiban pembayaran pasien berdasarkan jaminan kesehatan yang diajukan dalam pengobatan pasien. Sesuai pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Pasal 1 ayat 1 Tahun 2014 bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur bagi penyelenggara pelayanan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi peneliti pada sub indikator pemberian hak dan kewajiban yang sama di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa hak pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun pemberian fasilitas pelayanan yang memadai yang diberikan sesuai dengan kewajiban pasien dalam pembayaran jaminan kesehatan yang dilakukan pada saat pendaftaran administrasi.

**Tabel 4.14 Karakteristik Seimbang dalam pemberian pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	37	37,8
Setuju (S)	46	46,9
Ragu-Ragu (RR)	10	10,3
Tidak Setuju (TS)	4	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.14 tentang karakteristik sub indikator seimbang dalam pemberian pelayanan pada indikator persamaan dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 46 (empat puluh enam) orang dengan perentase 46,9% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik seimbang dalam pemberian pelayanandiperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub Indikator seimbang dalam pemberian pelayananmenunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 84,7% responden atau sebesar 83 (delapan puluh tiga) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 37,8% responden dan Setuju dan 46,9% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwaseimbang dalam pemberian pelayanan kesehatandi RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada tingkat penilaian sangat baik. Masyarakat penerima layanan memperoleh pelayanan seimbang dengan pasien lainnya, pelayanan yang diberikan sesuai alur pelayanan kesehatan berdasarkan SOP di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 29

ayat 1(a) bahwa setiap rumah sakit memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi peneliti pada sub indikator pemberian hak dan kewajiban yang sama di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak dibedakan antara pasien umum atau pasien dengan jaminan kesehatan dengan fasilitas yang sama yang dibayarkan sesuai pilihan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data pada dua pernyataan dalam Indikator persamaan pada variabel impersonalitas disajikan pada tabel 4.15 sebagai berikut.

**Tabel 4.15 Indikator Persamaan**

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUMLAH (%)
Memberikan hak dan kewajiban yang sama	44,9	44,9	7,2	2	1	100
Seimbang dalam pemberian pelayanan	37,8	46,9	10,3	4	1	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>41,3</b>	<b>45,9</b>	<b>8,9</b>	<b>3,4</b>	<b>1,2</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data tabel 4.15 hasil analisis deskriptif Impersonalitas dengan dimensi persamaan mendapat penilaian tertinggi sebesar 45,9% atau 38 (tiga puluh delapan) responden dengan penilaian Setuju (S) sedangkan penilaian terendah sebesar 1% atau 1 (satu) responden dengan penilaian Sangat Tidak Setuju (STS). Indikator Persamaan dalam pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 87,2% responden atau sebesar 84 orang. Penilaian tersebut

diperoleh dari hasil analisis indikator persamaan penilai Sangat Setuju sebesar 41,3% responden dan Setuju 45,9% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator persamaan dalam variabel impersonal berada pada tingkat penilaian sangat baik. Masyarakat penerima pelayanan kesehatan memperoleh hak dan kewajiban yang sama kepada seluruh pasien yang melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut sesuai dengan standar pelayanan prima yang ditetapkan. Hal ini selaras dengan pendapat Sulastana (2017) bahwa tidak adanya kepentingan individu adalah agar ada keadilan dan efisiensi pelayanan. Pemberian perlakuan yang sama terhadap semua orang sehingga mendorong demokrasi dalam sistem administrasi.

Selain itu, dari hasil analisis deskriptif penelitian di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada indikator persamaan dapat ditemukan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan hak dan kewajiban bagi pasien. Hal ini karena saat pengamatan di lokasi penelitian ditemukan adanya pemeriksaan di setiap poliklinik dan ruang perawatan yang memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan penyakit pasien. Pasien di berikan pelayanan sesuai dengan keluhan pasien yang sesuai dengan Peraturan UU Nomor 44 Tahun 2009 pasal 29 dan 30 Ayat 1 (b) tentang kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan bahwa pemberian fasilitas kesehatan ditentukan berdasarkan kemampuan yang diinginkan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik menggunakan jaminan kesehatan ataupun

memakai biaya umum dengan vasilitas perawatan menggunakan kamar VIP sampai bangsal. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kemampuan pelayanan tenaga medis serta menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat miskin. Upaya persamaan pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien selaku penerima pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Masih ada sebagian kecil masyarakat yang menilai kurang baik persamaan pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan uraian tersebut maka, indikator persamaan pelayanan diperlukan ditingkatkan. Upaya tersebut dilakukan agar persamaan pelayanan semakin meningkat di rumah sakit tersebut.

### **3. Konsistensi**

Konsistensi dalam penelitian ini merupakan indikator dari Impersonalitas menunjukkan bahwa pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa pemberian pelayanan harus sesuai dengan hak dan kewajiban yang sama kepada seluruh pasien yang melakukan pengobatan. Maka, untuk mengetahui indikator persamaan akan diukur melalui sub indikator dalam 2 (dua) pernyataan dalam penelitian ini yaitu; tetap atau tidak berubah- ubah dalam pemberian pelayanandan sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan.Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluhdelapan) orangterhadap dimensi persamaan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.16dan 4.17 sebagai berikut .

**Tabel 4.16 Karakteristik Pelayanan Tetap atau Tidak Berubah-ubah**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	38	38,7
Setuju (S)	54	55,1
Ragu-Ragu (RR)	6	6,1
Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.16 tentang karakteristik sub indikator tetap atau tidak berubah-ubah dalam pemberian pelayanan pada indikator konsistensi dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan perentase 55,1% atau 54 (lima puluh empat) responden. Selain itu, penilaian terendah diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 6 (enam) orang dengan perentase 6,1% responden.

Pada sub Indikator tetap atau tidak berubah-ubah dalam pemberian pelayanan menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 93,8% responden atau sebesar 92 (sembilan puluh dua) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 38,7% responden dan Setuju dan 55,1% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwaberada pelayanan tetap atau tidak berubah-ubah pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini senada dengan pendapat Sulastana (2017) bahwa Standar Operasi Prosedur dilaksanakan dengan tidak ada unsur interferensi kepentingan individu.

Berdasarkan hasil observasi sub indikator tetap atau tidak berubah-ubah dalam pemberian pelayanan ditemukan bahwa masyarakat menerima layanan

kesehatan dengan tetap dan tidak berubah-ubah dan tenaga medis taat kepada asas pelayanan yang diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan berdampak buruk pada kepuasan masyarakat penerima layanan. Sehingga perlu peningkatan pemberian pelayanan yang sesuai atau selaras dengan kebutuhan pasien yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Upaya tersebut dilakukan agar konsistensi pelayanan semakin meingkat di rumah sakit tersebut.

**Tabel 4.17 Karakteristik Sesuai atau Selaras dalam Pemberian Pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	41	41,8
Setuju (S)	40	40,8
Ragu-Ragu (RR)	16	16,4
Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.17 tentang karakteristik sub indikator sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan pada indikator konsistensi dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 41 (empat puluh satu) orang dengan perentase 41,8% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub Indikator tetap atau tidak berubah-ubah dalam pemberian pelayanan sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan an menunjukkan bahwa

berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 82,6% responden atau sebesar 81 (delapan puluh satu) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 41,8% responden dan Setuju sebesar 40,8% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang tetap atau tidak berubah-ubah berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini selaras dengan pendapat menurut Sinambela (2011: 5) bahwa pelayanan publik diartikan “Melayani kepentingan masyarakat dalam suatu organisasi pemerintah sesuai dengan peraturan dan pelaksanaan yang ditetapkan”.

Berdasarkan hasil observasi penelitian pada sub indikator pelayanan yang tetap atau tidak berubah-ubah di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan yang diberikan diatur dalam peraturan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pasal 23 dan 24 yang menjadi pedoman pelayanan kesehatan dalam pemberian hak dan kewajiban pasien. Pelayanan kesehatan yang diberikan sudah diatur dalam standar operasional prosedur RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil analisis data pada dua pernyataan dalam Indikator konsistensi pada variabel impersonalitas disajikan pada tabel 4.18 sebagai berikut.

**Tabel 4.18 Indikator Konsistensi**

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUMLAH (%)
Tetap atau tidak berubah- ubah dalam pemberian pelayanan	38,7	55,1	6,1	0	0	100
Sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan	41,8	40,8	13,4	0	1	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>40,4</b>	<b>47,9</b>	<b>9,8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>98</b>

Berdasarkan data tabel 4.18 maka, hasil analisis deskriptif Impersonalitas dengan dimensi Konstistensi mendapat penilaian paling tinggi sebesar 47,9% atau 47 (empat puluh tujuh) responden dengan penilaian Sangat Setuju (SS) sedangkan penilaian yang terendah sebesar 1% atau 1 (satu) responden dengan nilai Sangat Tidak Setuju (STS).

Indikator Konsistensi dalam pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik dalam penilaian masyarakat sebesar 88,3% responden atau 86 (delapan puluh enam) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 40,4% responden dan Setuju 47,9% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dalam pelayanan kesehatan berada pada penilaian sangat baik. Hal ini karena masyarakat menerima layanan kesehatan dengan tetap dan tidak berubah-ubah. Pemberi layanan kesehatan selaku tenaga medis taat kepada asas pelayanan yang diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) rumah sakit tersebut. Hal ini senada dengan pendapat Sulastana (2017) bahwa Standar Operasi Prosedur dilaksanakan dengan tidak ada unsur interferensi kepentingan individu. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat merasa menerima pelayanan yang kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan karena pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan berdampak buruk pada kepuasan masyarakat penerima layanan. Sehingga perlu peningkatan pemberian pelayanan yang sesuai atau selaras dengan kebutuhan pasien yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur

Pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Upaya tersebut dilakukan agar konsistensi pelayanan semakin meningkat di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan bahwa konsistensi tenaga medis dalam pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum sepenuhnya sesuai dengan SOP pelayanan. Pelayanan kesehatan yang diberikan dengan konsistensi tenaga medis dalam pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan. Hal ini karena ditemukan bahwa pelayanan kepada pasien dapat dilaksanakan harus sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai bahan acuan dalam melayani pasien tidak boleh pihak tenaga medis mengabaikan dan menunda-nunda pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga setiap rumah sakit harus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara penuh dalam pelayanan kesehatan dengan baik. Selain itu, SOP pelayanan belum jelas dipublikasikan kepada masyarakat penerima layanan. Pelayanan kesehatan harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Sehingga perlu adanya akses bagi masyarakat mengetahui SOP dalam pelayanan.

#### **4. Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani**

Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani merupakan salah satu indikator Impersonalitas menunjukkan bahwa Setiap tindakan birokrasi hendaknya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik. Maka, untuk mengetahui keseragaman tindakan birokrasi dalam pelayanan kesehatan yang diberikan akan mengacu pada sub indikator yaitu; mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sama ragamnya dalam pemberian

pelayanan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluhdelapan) responden terhadap dimensi keseragaman tindakan birokrasi dalam pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.19, 4.20 dan 4.21 sebagai berikut.

**Tabel 4.19 Karakteristik Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur (SOP)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	37	37,8
Setuju (S)	46	46,9
Ragu-Ragu (RR)	11	11,2
Tidak Setuju (TS)	2	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.19 tentang karakteristik sub indikator mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pada indikator keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 46 (empat puluh enam) orang dengan persentase 46,9% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) diperoleh oleh penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 2 (dua) orang dengan persentase 2% responden.

Pada sub Indikator mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 84,7% responden atau sebesar 84 (delapan puluh empat) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 37,8% responden dan Setuju sebesar 46,9% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini senada dengan pendapat Sulastana (2017) bahwa Standar Operasi Prosedur dilaksanakan dengan tidak ada unsur interferensi kepentingan individu. Tidak adanya kepentingan individu adalah agar ada keadilan dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi sub indikator mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) ditemukan bahwa Masyarakat penerima pelayanan kesehatan memperoleh setiap tindakan tenaga medis dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan pengobatan medis dan pelayanan administrasi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa guna pada keseragaman dalam melayani dalam mempermudah proses pelayanan publik. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) berada pada tingkat penilaian sangat baik.

**Tabel 4.20 Karakteristik Sama Ragamnya dalam Pemberian Pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	33	33,6
Setuju (S)	53	54,2
Ragu-Ragu (RR)	7	7,2
Tidak Setuju (TS)	3	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.20 tentang karakteristik sub indikator sama ragamnya dalam pemberian pelayanan pada indikator keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 53 (lima puluh tiga) orang dengan perentase 54,2% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik sama ragamnya dalam pemberian pelayanan diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 2 (dua) orang dengan perentase 2% responden.

Pada sub Indikator sama ragamnya dalam pemberian pelayanan menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 87,8% responden atau sebesar 86 (delapan puluh enam) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 33,6% responden dan Setuju sebesar 54,2% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang sama ragamnya dalam pemberian pelayanan pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini senada dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Pasal 1 bahwa Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Berdasarkan hasil observasi sub indikator mengacu pada sama ragamnya dalam pemberian pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa belum jelas dipengaruhi oleh publikasi pelayanan yang diberikan belum diketahui sepenuhnya oleh masyarakat masih ada yang kurang tahu SOP yang diterapkan sehingga

masyarakat kekurangan informasi tentang keseragaman pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

**Tabel 4.21 Sarana dan Prasarana Kesehatan Sesuai Kebutuhan Pasien**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	35	35,7
Setuju (S)	44	44,9
Ragu-Ragu (RR)	13	13,2
Tidak Setuju (TS)	5	5,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.21 tentang karakteristik sub indikator sama ragamnya dalam pemberian pelayanan dalam pernyataan sarana dan prasarana penunjang kesehatan sesuai kebutuhan pasien pada indikator keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 44 (empat puluh empat) orang dengan perentase 44,9% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik sarana dan prasarana penunjang kesehatan sesuai kebutuhan pasien diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub Indikator sama ragamnya dalam pemberian pelayanan dalam pernyataan sarana dan prasarana penunjang kesehatan sesuai kebutuhan pasien menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 80,6% responden atau sebesar 86 (delapan puluh enam) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 35,7% responden dan Setuju sebesar 44,9% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang sama ragamnya dalam pemberian pelayanan sarana dan prasarana penunjang kesehatan sesuai kebutuhan pasien pada tingkat penilaian baik. Hal ini senada menurut Zeithaml (Mustafa, 2012: 51) bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik, jika dapat memenuhi atau melebihi apa diharapkan konsumen dari layanan tersebut. *Manufacturing* (Standar pelayanan yang terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi) salah satunya adalah Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas.

Berdasarkan hasil observasi sub indikator mengacu pada sub Indikator sama ragamnya dalam pemberian pelayanan dalam pernyataan sarana dan prasarana penunjang kesehatan sesuai kebutuhan pasien di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan telah tersedia berbagai fasilitas mulai dari penunjang instalasi rawat inap, rawat jalan, apotik, kamar operasi, instalasi gawat darurat, musollah, instalasi radiologi, Bank Darah Rumah Sakit, instalasi gizi, instalasi laundry, instalasi central sterile supply departemen, serta instalasi pemeliharaan sarana dan prasarana. Fasilitas-fasilitas pelayanan tersebut digunakan dalam menunjang pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Pada tahun 2018 ini rumah sakit tersebut terus melakukan pembangunan gedung-gedung penunjang lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data pada dua pernyataan dalam Indikator keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani pada variabel impersonalitas disajikan pada tabel 4.22 sebagai berikut.

**Tabel 4.22 Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani**

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUMLAH (%)
Mengacu pada SOP	37,8	46,9	11,2	2	2	100
Sama ragamnya dalam pemberian pelayanan	33,6	54,2	7,2	3	2	100
	35,7	44,9	13,2	5,1	1	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>35,7</b>	<b>48,6</b>	<b>10,5</b>	<b>3,4</b>	<b>1,6</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data tabel 4.22 maka hasil analisis deskriptif Impersonalitas dengan dimensi keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani mendapat terdapat 2 (dua) pernyataan dengan penilaian responden paling tinggi sebesar 48,6% atau 47 (empat puluh tujuh) responden dengan penilaian Setuju (S) sedangkan penilaian yang terendah sebesar 1,6% atau 2 (dua) responden dengan nilai Sangat Tidak Setuju (STS). Indikator Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani dalam pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 84,3% responden atau sebesar 82 responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani dengan hasil penilaian Sangat Setuju sebesar 35,7% responden dan Setuju 48,6% responden Setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani berada pada tingkat penilaian sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien diberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan dan riwayat penyakit pasien tanpa ada perbedaan dengan pasien lainnya. Hal ini senada dengan pendapat Dwiyanto (2012:137) bahwa pengembangan standarisasi prosedur dan rutinitas birokrasi pemberian ditunjukkan untuk menyederhanakan pelayanan yang kompleks dan memiliki turbulensi yang tinggi sehingga dapat

dikelola dengan mudah oleh aparatur birokrasi. Standarisasi impersonalitas yang dimaksud adalah untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani. Adapun masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan bahwa keseragaman tindakan birokrasi dalam melayanani belum jelas. Hal ini karena SOP pelayanan belum jelas dipublikasikan kepada masyarakat penerima layanan. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui SOP yang diterapkan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Sehingga perlu adanya peningkatan akses publikasi bagi masyarakat untuk mengetahui SOP dalam pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan. Padahal sudah menjadi kewajiban bagi setiap rumah sakit milik pemerintah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak serta kewajiban pasien.

Hasil analisis deskriptif statistik penelitian dalam dimensi Impersonalitas dengan mengacu pada 4 (empat) indikator utama dengan instrumennya masing-masing. Maka, selanjutnya menyatukan nilai rata-rata dari variabel Impersonalitas dalam penelitian ini dapat diperoleh hasil akhir dari Impersonalitas Pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada tahun 2018 ini. Maka adapun hasil analisis Impersonalitas di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dilihat pada tabel 4.23 sebagai berikut:

**Tabel 4.23 Variabel Impersonalitas**

<b>DIMENSI PENELITIAN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUMLAH</b>
Menjaga keadilan	38,7	44,7	10,3	4	2,3	100
Persamaan	41,3	45,9	8,9	3,4	1,2	100
Konsistensi	40,4	47,9	9,8	0	1	100
Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani	35,7	48,6	10,5	3,4	1,6	100
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>39,1</b>	<b>46,8</b>	<b>9,8</b>	<b>2,7</b>	<b>1,5</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 4.23 hasil penelitian pada dimensi Impersonalitas dengan pengukuran 4 (empat) indikator yaitu; menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani maka penilaian hasil analisis variabel Impersonalitas dalam pelayanan publik di rumah sakit tersebut mendapat penilaian rata-rata yang tertinggi sebesar 46,8% atau 44 (empat puluh empat) responden dengan penilaian setuju (S) sedangkan penilaian rata-rata yang terendah sebesar 1,5% atau 1 (satu) responden dengan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Impersonalitas dalam pelayanan kesehatan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa responden menilai sangat baik dalam layanan kesehatan yang diberikan dengan penilaian sebesar 85,9% atau sebesar 81 orang. Hal ini diperoleh dari hasil penilaian sangat setuju sebesar 39,1% ditambah penilaian setuju 46,8%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan Impersonalitas tenaga medis dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil tanggapan 98 responden penelitian

menunjukkan bahwa layanan kesehatan impersonalitas dengan tingkat penilaian baik. Pada variabel impersonalitas yang memiliki indikator yang tertinggi adalah konsistensi biaya pelayanan berada pada tingkat penilaian sangat baik. Sedangkan yang cukup rendah pada indikator Impersonalitas merupakan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani yang masih berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan dengan variabel impersonalitas di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memiliki kategori baik.

Hasil penelitian variabel Impersonalitas dari 98 responden diperoleh skor perolehan sebanyak 4106 dari 10 (sepuluh) pernyataan didapatkan pada empat indikator Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5. Untuk mengetahui skor maximum variabel impersonalitas (X) adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{Item Pernyataan} \\ &= 5 \times 98 \times 10 \\ &= 4900\end{aligned}$$

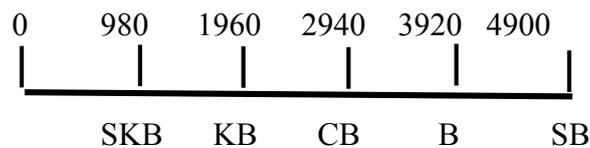
Berdasarkan hasil penelitian Impersonalitas di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa adapun jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kusioner penelitian diperoleh 4106. Maka dengan demikian tanggapan 98 responden terhadap Impersonalitas tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu;

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\% = \frac{4106}{4900} \times 100\% = 83,8 \%$$

Jadi, Impersonalitas tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 83,8% dari kriteria yang ditetapkan mengacu pada ke empat indikator penilaian. Apabila di interpretasikan maka nilai 83,8 % berada pada

penilaian impersonal. Sedangkan nilai 4106 termasuk dalam kategori interval baik.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut.



**Keterangan:**

Sangat Kurang Baik (SKB)	= 1	= 1 × 98 × 10 = 980
Kurang Baik (KB)	= 2	= 2 × 98 × 10 = 1960
Cukup Baik (CB)	= 3	= 3 × 98 × 10 = 2940
Baik (B)	= 4	= 4 × 98 × 10 = 3920
Sangat Baik (SB)	= 5	= 5 × 98 × 10 = 4900

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dengan mengacu pada impersonalitas ditemukan bahwa menjaga keadilan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diterapkan dengan baik dilihat pada pemberian pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan pelayanan administrasi tidak membedakan antara status ataupun golongan masyarakat yang menjadi pasien rawat inap ataupun rawat jalan. Hal ini karena pada saat pendaftaran sebagai pasien hingga pengobatan dan pengambilan obat bagi pasien dilakukan berdasarkan nomor antrian yang sesuai dengan kedatangan pasien sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat tertib, tidak memihak dan tidak membedakan satu sama lainnya dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan. Alur pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini disediakan pula tempat pengaduan pelayanan yang langsung kepada direktur RSUD Syekh Yusuf

Kabupaten Gowa. Sehingga apabila ada keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien dapat segera di tindak lanjuti perbaikan pelayanannya.

Selain itu, pada indikator persamaan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan bahwa pemberian fasilitas kesehatan ditentukan berdasarkan kemampuan yang diinginkan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik menggunakan jaminan kesehatan ataupun memakai biaya umum dengan vasilitas perawatan menggunakan kamar VIP sampai bangsal. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kemampuan pelayanan tim medis serta menyediakan saranan dan pelayanan bagi masyarakat miskin. Upaya persamaan pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien selaku penerima pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Namun pelayanan kesehatan bagi pasien yang memiliki kerabat keluarga atau sahabat di rumah sakit tersebut akan lebih mudah memperoleh layanan kesehatan yang diberikan. Sehingga persamaan layanan kesehatana di RSUD Syeh Yusuf masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan dalam memberikan layanan yang sama kepada semua pasien tanpa membedakan hubungan kekerabatan atau status sosial pasien.

Konsistensi tenaga medis dalam pelayanan kesehatan dari hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan bahwa yang diberikan masih belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasioanl Prosedur pelayanan. Pelayanan kesehatan yang diberikan dengan konsistensi tenaga medis dalam pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan. Hal ini karena ditemukan bahwa pelayanan kepada pasien dapat dilaksanakan harus sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai bahan acuan dalam melayani

pasientidak boleh pihak tenaga medis mengabaikan dan menunda-nunda pemberian pelayanan kesehatan. Apabila ada pelanggaran atas kewajiban rumah sakit dalam melayani pasien maka ada sanksi administratif yang diberikan sesuai dengan peraturan UU No. 44 Tahun 2009 pasal 29 dan 30 ayat 2 bahwa sanksi administratif berupa teguran, teguran tertulis, atau denda dan pencabutan izin rumah sakit. Sehingga setiap rumah sakit harus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara penuh dalam pelayanan kesehatan dengan baik.

Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani dari hasil observasi penelitian yang dilakukan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan bahwa belum jelas diketahui oleh semua pasien. Hanya alur pelayanan yang diberikan sudah ada di depan setiap ruangan instalasi pelayanan rawat jalan namun masyarakat masih belum mengetahui secara jelas SOP pelayanan yang diberikan. Hal ini karena SOP pelayanan belum jelas dipublikasikan kepada masyarakat penerima layanan. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui SOP yang diterapkan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Sehingga perlu adanya peningkatan akses publikasi bagi masyarakat untuk mengetahui SOP dalam pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan. Padahal sudah menjadi kewajiban bagi setiap rumah sakit milik pemerintah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak serta kewajiban pasien.

Berdasarkan hasil observasi ke empat indikator impersonalitas yaitu; menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani ditemukan bahwa pelayanan yang impersonalitas yang masih diberikan masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan

dengan sangat Impersonalitas maka pihak tenaga medis harus terus berupaya memberikan pelayanan yang impersonal kepada seluruh pasien. Hal ini dimaksudkan agar tidak ada unsur diskriminasi ataupun memihak dalam pemberian pelayanan kesehatan karena adanya hubungan kekerabatan atau kekeluargaan. Perlu konsistensi dalam pelayanan kepada seluruh pasien dan keseragaman tindakan tenaga medis dalam melayani harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang mampu diketahui oleh semua pasien.

#### **E. Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa**

Kepuasan Masyarakat merupakan variabel terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang dilayani seperti halnya di bidang kesehatan pada RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Analisis Kepuasan Masyarakat dapat dinilai dengan mengacu pada teori menurut Rahmayanti (2010: 89) terdapat 6 (enam) indikator penilaian yaitu; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Teori tersebut diuji dengan memberikan kepada 98 responden penelitian di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan item instrumen sebagai berikut.

##### **1. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang mengacu pada dua sub indikator yaitu; kemudahan pelayanan dan kesederhanaan alur pelayanan. Untuk mendeskripsikan pernyataan

dari ke 98 (sembilan puluhdelapan) orang terhadap dimensi prosedur pelayanan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.24 sebagai berikut:

**Tabel 4.24 Karakteristik Kemudahan Pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	26	26,5
Setuju (S)	53	54,1
Ragu-Ragu (RR)	15	15,3
Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.24 tentang karakteristik sub indikator kemudahan pelayanan pada indikator prosedur pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 53 (lima puluh tiga) orang dengan perentase 54,1% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik kemudahan pelayanan diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 4 (empat) orang dengan perentase 4,1% responden.

Pada sub Indikator kemudahan pelayanan menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 80,6% responden atau sebesar 79 (tujuh puluh sembilan) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 26,5% responden dan Setuju sebesar 54,1% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini, selaras dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Pasal 1 ayat 1 Tahun 2014 bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Senada dengan hasil observasi peneliti di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tentang prosedur pelayanan yang diberikan bahwa alur pelayanan yang diberikan di rumah sakit bahwa masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah dalam alur pelayanan yang diberikan. Alur pelayanan sudah ada di setiap instalasi rawat jalan disetiap poliklinik namun alur pelayanan yang disediakan masih belum berfungsi secara baik. Hal ini karena masyarakat sebagian besar kurang memperhatikan alur pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Alur pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pasien, pengobatan, penebusan obat hingga pengaduan pelayanan masih membutuhkan arahan dari tenaga medis dalam penyampaian informasi secara jelas.

**Tabel 4.25 Karakteristik Kesederhanaan Alur Pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	26	26,5
Setuju (S)	46	46,9
Ragu-Ragu (RR)	15	15,3
Tidak Setuju (TS)	8	8,2
Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.25 tentang karakteristik sub indikator kesederhanaan alur pelayanan pada indikator prosedur pelayanan dalam variabel kepuasan

masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 46 (empat puluh enam) orang dengan perentase 46,9% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik kesederhanaan alur pelayanan diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 3 (tiga) orang dengan perentase 3% responden.

Pada sub Indikator kemudahan pelayananmenunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 80,6% responden atau sebesar 79 (tujuh puluh sembilan) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 26,5% responden dan Setuju sebesar 54,1% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa kesederhanaan alur pelayananyang ada di rumah sakit tersebut berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini, selaras dengan menurut Dwiyanto (2012:137) bahwa pengembangan standarisasi prosedur dan rutinitas birokrasi weberian ditunjukkan untuk menyederhanakan pelayanan yang kompleks dan memiliki turbulensi yang tinggi sehingga dapat dikelola dengan mudah oleh aparaturn birokrasi.

Senada dengan hasil observasi peneliti di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tentang kesederhanaan alur pelayananyang diberikan bahwa alur pelayanan yang diberikan di rumah sakit bahwa masyarakat memperoleh pelayanan sederhana dalam alur pelayanan yang diberikan. Alur pelayanan sudah ada di setiap instalasi rawat jalan disetiap poliklinik namun alur pelayanan yang disediakan masih belum berfungsi secara baik. Hal ini karena masyarakat

sebagian besar kurang memperhatikan alur pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Alur pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pasien, pengobatan, penebusan obat hingga pengaduan pelayanan masih membutuhkan arahan dari tenaga medis dalam penyampaian informasi secara jelas.

Berdasarkan hasil analisis data pada dua pernyataan dalam Indikator prosedur pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel 4.26 sebagai berikut.

**Tabel 4.26 Indikator Prosedur Pelayanan**

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUMLAH (%)
Kemudahan pelayanan	26,5	54,1	15,3	0	4,1	100
Kesederhanaan alur pelayanan	26,5	46,9	15,3	8,2	3	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>26,5</b>	<b>50,2</b>	<b>15,3</b>	<b>4,1</b>	<b>3,5</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data hasil analisis deskriptif tabel 4.26 maka Kepuasan Masyarakat dengan dimensi prosedur pelayanan kesehatan mendapat penilaian rata-rata dari responden paling tinggi sebesar 50,2% atau 49 (empat puluh sembilan) responden dengan penilaian Setuju (S) sedangkan penilaian rata-rata yang terendah sebesar 3,5% atau 4 (empat) responden dengan penilaian Sangat Tidak Setuju (STS).

Indikator Prosedur Pelayanan dalam pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Baik sebesar 76,7% responden atau sebesar 75 orang. Penilaian tersebut diperoleh

dari hasil analisis indikator prosedur pelayanan sebesar 26,5% responden sangat setuju dan 50,2% responden setuju.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di rumah sakit tersebut berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini, selaras dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Pasal 1 ayat 1 Tahun 2014 bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Berdasarkan hasil observasi penelitian di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan bahwa prosedur pelayanan adalah kemudahan alur pelayanan yang diberikan secara sederhana kepada masyarakat penerima layanan. Hal ini karena masih ada masyarakat yang kurang mengetahui prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit ini. Sehingga peran penting pihak rumah sakit memberikan secara detail informasi yang lebih jelas tentang prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan alur pengaduan masyarakat tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan masih perlu ditindak lanjuti sebagai pengawas pengaduan layanan yang ditunjuk. Di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang menjadi penyelesaian aduan atau keluhan pelayanan adalah Direktur Rumah Sakit tersebut. Hal ini masih belum efektif menyelesaikan masalah keluhan dari pasien. Diperlukan tim pengawasan

lain yang mampu betul-betul memberikan pengawasan yang lebih efektif dan efisien dari diskriminasi pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Dibutuhkan pihak Dinas Kesehatan dan pihak Pengawas Pelayanan Publik yang mampu dijadikan sebagai tim pengawasan dan pengaduan layanan kesehatan agar lebih efektif dan tepat sasaran dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada seluruh pasien.

## 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan target waktu yang ditetapkan dalam pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Waktu penyelesaian mengacu pada dua sub indikator yaitu; waktu yang digunakan dalam pelayanan dengan segera dan konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluh delapan) orang terhadap dimensi waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.27, 4.28 dan 4.29 sebagai berikut ini.

**Tabel 4.27 Karakteristik Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Segera**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	33	33,6
Setuju (S)	33	33,6
Ragu-Ragu (RR)	22	22,5
Tidak Setuju (TS)	9	9,3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.27 tentang karakteristik sub indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan segera pada indikator prosedur pelayanan dalam variabel

kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dan setuju dengan jumlah responden sebesar 33 (tiga puluh tiga) orang dengan perentase 33,6% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik waktu penyelesaian pelayanan dengan segeradiperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub Indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan segeramenunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 67,2% responden atau sebesar 66 (enam puluh enam) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 33,6% responden dan Setuju sebesar 33,6% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan dengan segerayang ada di rumah sakit tersebut berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini, selaras dengan menurut Sedermayanti (2010:89) bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Senada dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa waktu penyelesaian pelayanan kesehatan sangat menentukan dalam pengobatan pasien . Adapun untuk setiap poliklinik spesialis dapat dilakukan setiap hari kerja sehari mulai pada pukul 09:00 sampai 13:00 Wita. Untuk instalasi farmasi dan instalasi gawat darurat waktu pelayanan selama 24 jam kecuali pada apotik rawat jalan yang hanya setiap jam kerja 09:00 sampai 13:00.Sedangkan untuk pasien rawat inap pelayanan kesehatan yang diberikan

sesuai dengan kesembuhan pasien. Apabila rumah sakit tidak mampu mengobati pasien rawat inap maka pasien akan dirujuk ke rumah sakit lain.

**Tabel 4.28 Karakteristik Konsistensi Waktu Pelayanan sesuai ketentuan yang Berlaku (Kesungguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	35	35,7
Setuju (S)	42	42,8
Ragu-Ragu (RR)	13	13,3
Tidak Setuju (TS)	3	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	5	5,2
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.27 tentang karakteristik sub indikator konsistensi waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dari pernyataan kesungguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien pada indikator prosedur pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 42 (empat puluh dua) orang dengan persentase 42,8% responden. Selain itu, penilaian terendah diperoleh oleh penilaian tidak setuju sebesar 3 (dua) orang dengan persentase 3% responden.

Pada sub konsistensi waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dari pernyataan kesungguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 78,5% responden atau sebesar 77 (tujuh puluh tujuh) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 33,6% responden dan Setuju sebesar 33,6% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa kesungguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien di rumah sakit tersebut berada pada tingkat

penilaian baik. Hal ini, selaras dengan menurut Zaenal dan Laksana(2015: 79) bahwa kesuksesan kinerja pelayanan publik secara optimal, efisien dan bertanggung jawab akan mengangkat citra baik bagi pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Senada dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwakesunguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien merupakan tugas wajib tenaga medis dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memberikan pelayanan yang baik hal ini ditunjukkan dari keramahan dan kesopanan dengan tutur kata yang baik diberikan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan kepada pasien. Meskipun masih ada yang menilai perilaku tenaga medis kurang memuaskan pasien hal ini dipengaruhi karena pasien sering kali lalai dalam mengajukan berkas administrasi pengobatan atau pemeriksaan untuk memperoleh pengobatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

**Tabel 4.29 Karakteristik Konsistensi Waktu Pelayanan sesuai ketentuan yang Berlaku (Pelayanan kesehatan yang cepat)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	36	36,7
Setuju (S)	30	30,6
Ragu-Ragu (RR)	21	21,4
Tidak Setuju (TS)	9	9,2
Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.28 tentang karakteristik sub indikator konsistensi waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dari pernyataan pemberian pelayanan kesehatan yang cepat pada indikator prosedur pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh

delapan)orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 36 (tiga puluh enam) orang dengan perentase 36,7% responden. Selain itu, penilaian terendah diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 2 (dua) orang dengan perentase 2% responden.

Pada sub indikator konsistensi waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dari pernyataan dari pernyataan pemberian pelayanan kesehatan yang cepat menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 67,3% responden atau sebesar 66 (enam puluh enam) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 36,7% responden dan Setuju sebesar 30,6% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa kesungguhan dan tanggung jawab dalam merawat pasien pemberian pelayanan kesehatan yang cepat di RSUD Syeh Yusuf berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini, selaras dengan menurut Sedermayanti (2010:89) bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Senada dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa pemberian pelayanan kesehatan yang cepat dalam pengobatan pasien ditentukan dari alur pelayanan setiap instalasi perawatan. Kecepatan waktu pelayanan pasien disesuaikan dengan nomor antrian pendaftaran administrasi untuk rawat jalan di setiap poliklinik spesialis dapat dilakukan setiap hari kerja mulai pada pukul 09:00 sampai 13:00 kecuali spesialis radiologi melayani selama 24 jam. Sedangkan untuk rawat inap kecepatan waktu

penyelesaian pelayanan ditentukan oleh kebutuhan pasien dalam masa penyembuhan.

Berdasarkan hasil analisis data pada tiga pernyataan dalam Indikator waktu penyelesaian pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel 4.30 sebagai berikut.

**Tabel 4.30 Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan**

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUMLAH (%)
Waktu yang digunakan dalam pelayanan dengan segera	33,6	33,6	22,5	9,3	1	100
Konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	35,7	42,8	13,3	3	5,2	100
	36,7	30,6	21,4	9,2	2	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>35,3</b>	<b>35,7</b>	<b>19,1</b>	<b>7,2</b>	<b>2,7</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>98</b>

Berdasarkan data hasil analisis deskriptif tabel 4.30 maka kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan dimensi indikator waktu penyelesaian pelayanan pada penelitian ini terdapat 3 (tiga) pernyataan dengan penilaian responden paling tinggi sebesar 35,7% atau 35 (tiga puluh lima) responden dengan penilaian Sangat Setuju (SS) sedangkan penilaian terendah sebesar 2,7% atau 3 (tiga) responden dengan penilaian Sangat Tidak Setuju (STS).

Indikator waktu penyelesaian pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki kategori penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 71% responden atau sebesar 69 orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator waktu penyelesaian pelayanan sebesar 35,3% responden sangat setuju dan 35,7% responden setuju. Namun,

masih ada masyarakat yang memberikan penilaian pelayanan kurang baik sebesar 29% responden diperoleh dari penilaian ragu-ragu sebesar 19,1% responden, tidak setuju sebesar 7,2% responden dan sangat tidak setuju sebesar 2,7% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di rumah sakit tersebut pada tingkat penilaian baik. Hal ini berarti masyarakat memperoleh pelayanan dengan waktu penyelesaian pelayanan segera dan pemberi pelayanan memberikan pelayanan konsisten dengan waktu yang ditetapkan. Senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator waktu pemberian pelayanan segera dilakukan belum dilaksanakan secara maksimal sehingga perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa waktu penyelesaian pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien rawat jalan untuk setiap poliklinik spesialis dapat dilakukan sehari mulai pada pukul 09:00 sampai 13:00 Wita. Sedangkan untuk pasien rawat inap pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kesembuhan pasien. Apabila rumah sakit tidak mampu mengobati pasien rawat inap maka pasien akan dirujuk ke rumah sakit lain. Hal ini agar pihak rumah sakit dapat memberikan kejelasan informasi yang benar tentang pelayanan kesehatan RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa kepada masyarakat.

### 3. Biaya atau tarif pelayanan

Biaya pelayanan merupakan rincian biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Rincian biaya pelayanan sudah ditetapkan berdasarkan jaminan perawatan yang digunakan masyarakat penerima layanan kesehatan.

Pada Surat Keterangan Berbadan Sehat (SKBS) dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gowa No. 08 Tahun 2012 biaya administrasi sebesar Rp 25.000,- melayani SKBS pada jam 07.30 sampai 08.30 dan jam 11.00 sampai 13.00 Wita. Selain itu, berdasarkan Keputusan Mahkamah Konstitusi RI No:101/PUU-XII/2016 tentang pelayanan kesehatan gratis di Kabupaten Gowa mulai tanggal 1 Oktober 2017 dialihkan atau diintegrasikan ke BPJS Kesehatan dengan menggunakan kartu BPJS dan KIS sehingga tidak lagi berlaku untuk memakai Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluh delapan) responden terhadap biaya pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.31 dan 4.32 sebagai berikut.

**Tabel 4.31 Karakteristik Hasil Pelayanan yang Diberikan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	31	31,6
Setuju (S)	51	52,1
Ragu-Ragu (RR)	13	13,3
Tidak Setuju (TS)	2	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.31 tentang karakteristik sub indikator hasil pelayanan yang diberikan pada indikator biaya atau tarif pelayanan dalam variabel kepuasan

masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 51 (lima puluh satu) orang dengan perentase 52,1% responden. Selain itu, penilaian terendah dengan penilaian sangat tidak setuju sebesar 1% atau 1 (satu) orang.

Pada sub indikator hasil pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 83,7 % responden atau sebesar 82 (delapan puluh dua) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 31,6% responden dan Setuju sebesar 52,1% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini, selaras dengan menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa hasil pelayanan yang diberikan adalah pengobatan kepada pasien dari berbagai golongan masyarakat di Kabupaten Gowa. Masyarakat yang memperoleh pelayanan kesehatan tidak dibedakan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Namun, masyarakat menerima fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan jaminan kesehatan yang diajukan. Adapun jenis jaminan kesehatan yang

digunakan pada pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ada 4 (empat) yaitu; umum, Kartu Indonesia Sehat (KIS), BPJS Kesehatan dan Askes.

**Tabel 4.32 Karakteristik Ketentuan hasil pelayanan yang Ditetapkan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	27	27,5
Setuju (S)	49	50
Ragu-Ragu (RR)	18	18,4
Tidak Setuju (TS)	1	1
Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.32 tentang karakteristik sub indikator ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan pada indikator biaya atau tarif pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah sebesar 50% atau 49 (empat puluh sembilan) responden. Selain itu, penilaian terendah diperoleh dari penilaian tidak setuju sebesar 1% atau 1 (satu) responden.

Pada sub indikator hasil pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 77,5 % responden atau sebesar 76 (tujuh puluh enam) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 27,5% responden dan Setuju sebesar 50% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan di RSUD Syeh Yusuf berada pada

tingkat penilaian baik. Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan pedoman pelayanan kesehatan berdasarkan Standar Operasional Prosedur di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Senada menurut Rahmayanti (2010: 89) bahwa standar pelayanan merupakan ukuran wajib ditaati yang digunakan dalam penyelenggara pelayanan publik oleh pelayan dan penerima layanan.

Berdasarkan hasil obervasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa ketentuan hasil pelayanan yang diberikan telah berhasil memperoleh sertifikat Akreditasi Penuh Tingkat Lanjut oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2011 untuk 12 jenis pelayanan, yaitu: pelayanan administrasi, pelayanan rekam medis, pelayanan kamar operasi, pelayanan laboratorium, pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi, pelayanan perinatologi resiko tinggi, pelayanan pengendalian penyakit infeksi, pelayanan farmasi, pelayanan kesehatan dan keselamatan kerja. Pada tahun 2018 ini ke 12 jenis pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa masih dilaksanakan dengan baik. RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa telah menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan, baik saran maupun prasarana, memenuhi sumber daya dengan berbagai profesi yang dibutuhkan dan bantuan peralatan canggih dalam membantu proses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis data pada pernyataan dari dua sub indikator dalam Indikator waktu penyelesaian pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel 4.33 sebagai berikut.

**Tabel 4.33 Indikator Biaya atau tarif pelayanan**

<b>ITEM-ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUMLAH (%)</b>
Hasil Pelayanan yang diberikan	31,6	52,1	13,3	2	1	100
Ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan.	27,5	50	18,4	1	3,1	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>29,5</b>	<b>51</b>	<b>15,9</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data hasil analisis deskriptif tabel 4. diatas terhadap Kepuasan masyarakat dimensi biaya atau tarif pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mendapat penilaian responden paling tinggi sebesar 51% atau 50 (lima puluh) responden dengan penilaian Setuju (S) sedangkan penilaian yang terendah sebesar 2% atau 2 (dua) responden dengan penilaian Tidak Setuju (TS).

Indikator biaya pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian baik sebesar 80,5% responden atau sebesar 79 orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator biaya pelayanan sebesar 32% responden sangat setuju dan 50,5% responden setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang ada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini berarti, masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan jaminan kesehatan yang digunakan ataupun biaya yang ditetapkan bagi umum serta masyarakat mudah memperoleh informasi tentang biaya pelayanan yang diberikan. Hal ini, selaras dengan pendapat Zeithaml (Mustafa, 2012: 51) bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik, apabila memenuhi atau melebihi harapan konsumen dari layanan tersebut. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik. Hal ini dipengaruhi oleh masih ada sebagian kecil masyarakat yang memperoleh akses informasi

biaya pelayanan kesehatan dan tidak memperoleh kesesuaian biaya pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan jaminan kesehatan yang diajukan pada proses pelayanan kesehatan. Adapun jenis jaminan kesehatan yang digunakan pada pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ada 4 (empat) yaitu; umum, Kartu Indonesia Sehat (KIS), BPJS Kesehatan dan Askes. Masyarakat penerima layanan kesehatan terkendala oleh kurangnya akses informasi yang jelas terhadap biaya kesehatan yang perlu dibayarkan oleh setiap jenis pengobatan pasien yang dilakukan. Dari uraian penelitian indikator biaya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa masih perlu ditingkatkan pada variabel Kepuasan Masyarakat agar penilaian masyarakat bisa terus meningkat.

#### **4. Produk pelayanan**

Produk pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang akan diterima adalah pelayanan kesehatan dan pengobatan bagi masyarakat kabupaten Gowa sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) rumah sakit yang mengacu pada dua sub indikator yaitu; hasil Pelayanan yang diberikan dan ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilanpuluhdelapan) responden terhadap produk pelayanan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.34, 4.35 dan 4.36 sebagai berikut ini.

**Tabel 4.34 Karakteristik Hasil Pelayanan yang Diberikan  
(Pertanggung Jawaban Petugas Kesehatan)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	34	34,7
Setuju (S)	44	44,9
Ragu-Ragu (RR)	15	15,4
Tidak Setuju (TS)	1	1
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.34 tentang karakteristik sub indikator hasil pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pertanggung jawaban petugas kesehatan pada indikator produk pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 44 (empat puluh dua) orang dengan persentase 44,9 % responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik sub indikator hasil pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pertanggung jawaban petugas kesehatan diperoleh oleh penilaian tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan persentase 1% responden.

Pada sub indikator hasil pelayanan yang diberikan menunjukkan pada pernyataan pertanggung jawaban petugas kesehatan bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 79,6 % responden atau sebesar 78 (tujuh puluh delapan) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 34,7% responden dan Setuju sebesar 44,9% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pertanggung jawaban petugas kesehatan di RSUD Syeh Yusuf berada pada tingkat penilaian baik. Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan pedoman pelayanan

kesehatan berdasarkan Standar Operasional Prosedur di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Senada menurut Weber (Mustafa, 2012: 20) ciri dari birokrasi ideal adalah adanya pembagian pekerjaan, hubungan dan tanggungjawab didefinisikan dengan jelas.

Berdasarkan hasil obervasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa tenaga medis bertanggung jawaban dalam memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh pasien tanpa terkecuali dengan tersedianya fasilitas penunjang yang memadai bagi kenyamanan pasien. Meskipun pasien terkadang membeli obat dari luar karena obat yang dibutuhkan tidak tersedia.

**Tabel 4.35 Karakteristik Hasil Pelayanan yang Diberikan (Pelayanan Aturan Meminum Obat)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	35	35,7
Setuju (S)	52	53
Ragu-Ragu (RR)	6	6,2
Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	5	5,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.35 tentang karakteristik sub indikator hasil pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pelayanan aturan meminum obat pada indikator produk pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 52 (lima puluh dua) orang dengan perentase 53% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik sub indikator hasil pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pelayanan aturan meminum obat diperoleh oleh penilaian tidak setuju sebesar 5 (lima) orang dengan perentase 5,1% responden.

Pada sub indikator hasil pelayanan yang diberikan menunjukkan pada pernyataan pelayanan aturan minum obat bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 88,7 % responden atau sebesar 87 (delapanpuluh tujuh) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 35,7% responden dan Setuju sebesar 53% responden.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aturan minum obat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada tingkat penilaian sangat baik. Tenaga medis senantiasa mengingatkan aturan minum obat dengan tepat dan benar. Senada menurut Weber (Mustafa, 2012: 20) ciri dari birokrasi ideal adalah adanya pembagian pekerjaan, hubungan dan tanggungjawab didefinisikan dengan jelas. Selain itu, ada pengaturan tugas pada penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa pelayanan aturan minum obat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa pasien selalu diingat aturan minum obat yang baik oleh tenaga medis yang memeriksa pasien dengan keramahan dan sopan santun dalam berbicara.

**Tabel 4.36 Karakteristik Ketentuan Hasil Pelayanan Sesuai Ketetapan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	36	36,7
Setuju (S)	45	45,9
Ragu-Ragu (RR)	10	10,2
Tidak Setuju (TS)	3	3,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.36 tentang karakteristik sub indikator ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan pada indikator produk pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98(sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 45 (empat puluh lima) orang dengan perentase 45,9% responden. Selain itu, penilaian terendah diperoleh oleh penilaian tidak setuju sebesar 3 (tiga) orang dengan perentase 3,1% responden.

Pada sub indikator hasil pelayanan yang diberikan menunjukkan pada pernyataan pelayanan aturan minum obat bahwa berada pada tingkat penilaian Sangat Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 82,6 % responden atau sebesar 81 (delapanpuluh satu) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 35,7% responden dan Setuju sebesar 53% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada kategori sangat baik. Hal ini karena masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan hasil pelayanan yang diberikan dengan yang ditetapkan. Sesuai dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan mulai dari pendaftaran, pengobatan sampai penerimaan obat pada di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Pasien dilayani sesuai alur

pelayanan dan jadwal pemberian pelayanan yang sudah disediakan berdasarkan setiap instalasi pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan hasil analisis data pada tiga pernyataan dari dua sub indikator dalam Indikator produk pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel 4.37 sebagai berikut.

**Tabel 4.37 Indikator Produk Pelayanan**

<b>ITEM-ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUMLAH (%)</b>
Hasil Pelayanan yang diberikan	34,7	44,9	15,4	1	4,1	100
	35,7	53	6,2	-	5,1	100
Ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan.	36,7	45,9	10,2	3,1	4,1	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>35,7</b>	<b>47,9</b>	<b>10,6</b>	<b>1,5</b>	<b>4,3</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>89</b>

Berdasarkan data hasil analisis deskriptif tabel 4.37 maka Kepuasan Masyarakat dengan dimensi produk pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mendapat penilaian dari responden paling tinggi sebesar 47,9% atau 47 (empat puluh tujuh) responden dengan penilaian Setuju (S) sedangkan penilaian yang terendah sebesar 1,5% atau 2 (dua) responden dengan penilaian Tidak Setuju (TS).

Indikator produk pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 83,6% atau 82 responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator produk pelayanan sebesar 35,7% responden sangat setuju dan 47,9% responden setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada kategori sangat baik. Hal ini karena masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan hasil pelayanan yang

diberikan dengan yang ditetapkan. Sesuai dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian pelayanan kurang baik dalam indikator produk pelayanan. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator hasil pelayanan yang diberikan dan kesesuaian ketentuan hasil pelayanan yang perlu terus ditingkatkan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa produk pelayanan kesehatan yang disediakan adalah pengobatan kesehatan yang diberikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Gowa tanpa terkecuali dengan menyediakan sarana dan prasarana umum kesehatan yang layak bagi kenyamanan pasien. Serta memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kemampuan pelayanan tenaga medis. Namun, pihak rumah sakit dapat menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 29 dan 30 ayat 1 (k).

## **5. Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penunjang pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Sarana dan prasarana kesehatan mengacu pada yaitu; penyediaan sarana dan prasarana memadai dan bebas dari bahaya. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98 (sembilan puluh delapan) orang terhadap sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.38, 4.39 dan 4.40 sebagai berikut.

**Tabel 4.38 Karakteristik Penyediaan Sarana dan Prasarana Memadai**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	32	32,6
Setuju (S)	46	46,9
Ragu-Ragu (RR)	13	13,3
Tidak Setuju (TS)	4	4,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.38 tentang karakteristik sub indikator penyediaan sarana dan prasarana memadai pada indikator sarana dan prasarana dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 46 (empat puluh enam) orang dengan persentase 46,9% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik sub indikator penyediaan sarana dan prasarana memadai diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 3 (tiga) orang dengan persentase 3,1% responden.

Pada sub indikator penyediaan sarana dan prasarana memadai bahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 79,5 % responden atau sebesar 81 (delapan puluh satu) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 32,6% responden dan Setuju sebesar 46,9% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada kategori baik. Hal ini karena masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan hasil pelayanan yang diberikan dengan yang ditetapkan. Sesuai dengan pendapat Sedermayanti

(2010:89) bahwa Pengadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwapenyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan telah disediakan dalam proses pelayanan kesehatan. Adapun sarana dan prasarana fasilitas keehatan yang telah disediakan yaitu; instalasi gawat darurat (IGD), ruang rawat jalan (IRJ), instalasi rawat inap (IRNA) dan instalasi penunjang seperti; instalasi kamar operasi, laboratorium, Bank Darah Rumah Sakit (BDRS), apotik, rekam medis, kantor, musollah, tempat parkir, pos pengamanan dan keamanan, cleaning service, instalasi gizi, pelayanan jenazah, instalasi laundry, instalasi radiologi, instalasi rehabilitas medik/ fisioterapi, ruang media centre, dan ambulance. Sarana dan prasarana yang disediakan sebagai fasilitas dan penunjang pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

**Tabel 4.39 Karakteristik Bebas dari Bahaya**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	33	33,7
Setuju (S)	48	48,9
Ragu-Ragu (RR)	16	16,4
Tidak Setuju (TS)	1	1
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.39 tentang karakteristik sub indikator bebas dari bahaya pada indikator sarana dan prasarana dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan setuju dengan jumlah responden sebesar 48 (empat puluh delapan) orang dengan persentase 48,9% responden. Selain itu,

penilaian terendah dari karakteristik sub indikator bebas dari bahaya diperoleh oleh penilaian tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Pada sub indikator penyediaan sarana dan prasarana memadaibahwa berada pada tingkat penilaian Baik dengan penilaian masyarakat sebesar 79,5 % responden atau sebesar 81 (delapanpuluh satu) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis Sangat Setuju sebesar 32,6% responden dan Setuju sebesar 46,9% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasana dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada kategori baik. Hal ini karena masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan hasil pelayanan yang diberikan dengan yang ditetapkan. Sesuai dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa Pengadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil obervasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwapenyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan terbebas dari ancaman bahaya. Pada setiap instalasi pelayanan mulai dari poliklinik rawat jalan, instalasi rawat inap, kamar operasi, ruang fisioterapi, kamar jenazah, laboratorium, instalasi gawat darurat, instalasi gizi, dan kantor administrasi telah disediakan alat pemadam kebakaran (APAR) dalam mengantisipasi ancaman bahaya kebakaran. Selain itu, pada RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disediakan pengamanan dengan adanya petugas keamanan setiap gerbang dari gerbang masuk sampai gerbang keluar dan sudah menggunakan sistem parkir otomatis.

Berdasarkan hasil analisis data pada pernyataan dari dua sub indikator dalam Indikator sarana dan prasarana pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel 4.40 sebagai berikut.

**Tabel 4.40 Indikator Sarana dan Prasarana**

<b>ITEM-ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUMLAH (%)</b>
Penyediaan sarana dan prasarana memadai	32,6	46,9	13,3	4,1	3,1	100
Bebas dari bahaya	33,7	48,9	16,4	1	0	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>33,2</b>	<b>47,9</b>	<b>14,8</b>	<b>2,5</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data hasil analisis deskriptif tabel 4.40 maka Kepuasan Masyarakat dengan dimensi sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mendapat penilaian responden paling tinggi Setuju (S) sebesar 47,9% atau 47 (empat puluh tujuh) responden dengan penilaian sedangkan penilaian yang terendah Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 2% atau 2 (dua) responden.

Indikator sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 81,1% responden atau sebesar 79 orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator produk pelayanan sebesar 33,2% responden sangat setuju dan 47,9% responden setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut dengan penilaian sangat baik. Hal ini berarti masyarakat memperoleh sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan

terhindar dari bahaya di rumah sakit ini. Hal ini, senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian pelayanan kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator penyediaan sarana dan prasarana yang harus memadai dan bebas dari bahaya sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat penerima layanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan telah disediakan dalam proses pelayanan kesehatan. Dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit harus terus meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai bagi kebutuhan pasien. Diatur dalam peraturan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang kewajiban rumah sakit pasal 1 (e) bahwa rumah sakit mempunyai kewajiban menyediakan sarana dan prasarana bagi masyarakat tidak mampu atau miskin. Serta pada pasal 1 (f) bahwa kewajiban rumah sakit adalah melaksanakan fungsi sosial antara lain memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada pasien tidak mampu/ miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka dan ambulance gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

## **6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan mengacu pada yaitu; tingkat

keahlian dalam pelayanan kepada masyarakat, keterampilan dalam pelayanan kepada masyarakat, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 98(sembilan puluhdelapan)responden terhadap kompetensi petugas pemberi pelayanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel 4.41, 4.42, 4.43dan 4.44 sebagai berikut ini.

**Tabel 4.41 Tingkat Keahlian dalam Pelayanan Kepada Masyarakat**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	42	42,8
Setuju (S)	45	45,9
Ragu-Ragu (RR)	7	7,2
Tidak Setuju (TS)	3	3,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.41 tentang karakteristik sub indikator tingkat keahlian dalam pelayanan kepada masyarakat pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98(sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju sebesar 45 (empat puluh lima) orang dengan perentase 45,9% responden. Selain itu, penilaian terendah penilaian sangat tidak setuju sebesar 1% atau 1 (satu) responden.

Sub Indikator tingkat keahlian dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 88,7% responden atau sebesar 87 (delapan puluh tujuh) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator produk pelayanan sangat setuju sebesar 42,8% responden dan setuju 45,9% responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keahlian dalam pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut dengan penilaian sangat baik. Pelayanan tenaga medis yang diberikan sesuai dengan tingkat kompetensi ketenagaan yang disajikan pada tabel 4.1. Hal ini, senada Hal ini, senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa sebagian besar tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditempatkan sesuai keahlian. Namun, masih ada petugas pelayanan kesehatan yang ditempatkan tidak sesuai keahlian yang dimiliki dengan posisi ketenagaan yang dibutuhkan. Sehingga perlu peninjauan kembali terhadap posisi jabatan setiap tenaga ahli yang ditempatkan bagi setiap posisi jabatan tenaga medis, tenaga administrasi dan struktural yang sudah diatur sebelumnya pada profil RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Sehingga pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi yang diberikan dapat memberikan mutu pelayanan bagi masyarakat yang melakukan pengobatan ataupun perawatan di rumah sakit tersebut selanjutnya.

**Tabel 4.42 Karakteristik Keterampilan dalam Pelayanan Kepada Masyarakat**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	34	34,6
Setuju (S)	50	51,1
Ragu-Ragu (RR)	11	11,3
Tidak Setuju (TS)	2	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.42 tentang karakteristik sub indikator keterampilan dalam pelayanan kepada masyarakat pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98(sembilan puluhdelapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 50 (lima puluh) orang dengan perentase 51,1% responden. Selain itu, penilaian terendah dari karakteristik keterampilan dalam pelayanan kepada masyarakat diperoleh oleh penilaian sangat tidak setuju sebesar 1 (satu) orang dengan perentase 1% responden.

Sub Indikator keterampilan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 85,7% responden atau sebesar 84 (delapan puluh empat) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator produk pelayanan sebesar 42,8% responden sangat setuju dan 45,9% responden setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan dalam pelayanan yang ada dirumah sakit tersebut dengan penilaian sangat baik. Pelayanan tenaga medis yang diberikan sesuai dengan tingkat kompetensi ketenagaan yang disajikan pada tabel 4.1. Hal ini, senada Hal ini, senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa kompetensi tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa masih

ada petugas pelayanan kesehatan yang ditempatkan tidak sesuai keahlian yang dimiliki dengan posisi ketenagaan yang dibutuhkan. Sehingga perlu penempatan posisi jabatan tenaga medis berdasarkan setiap keahlian dan disiplin ilmu dimiliki di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pasien.

**Tabel 4.43 Karakteristik Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	46	46,9
Setuju (S)	35	35,7
Ragu-Ragu (RR)	8	8,2
Tidak Setuju (TS)	5	5,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4,1
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.43 tentang karakteristik sub indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju sebesar 46,9% atau 46 (empat puluh tiga) responden. Selain itu, penilaian terendah penilaian sangat tidak setuju sebesar 4,1% atau 4 (empat) responden.

Sub Indikator keramahan dan kesopanan tenaga medis di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 85,7% responden atau sebesar 84 (delapan puluh empat) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator produk pelayanan sebesar 46,9% responden sangat setuju dan setuju sebesar 35,7% responden.

Hasil penelitian menunjukkan keramahan dan kesopanan tenaga medis dalam pemberian pelayanan kepada pasien sangat baik dengan menggunakan tutur kata yang ramah dan sopan santun saat melakukan pemeriksaan. Hal ini senada menurut Anjaryani ( 2009) kepuasan adalah tanggapan emosional terhadap mutu pelayanan yang dirasakan. Dan kualitas pelayanan merupakan anggapan menyeluruh yang berkaitan dengan keutamaan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi sub indikator keramahan dan kesopanan tenaga medis menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh tenaga medis. Ketika masyarakat puas dengan keramahan dan kesopanan petugas maka petugas harus terus meningkatkan perilaku tersebut guna memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

**Tabel 4.44 Karakteristik Kenyamanan Pasien Dirawat**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	40	40,8
Setuju (S)	39	39,8
Ragu-Ragu (RR)	13	13,3
Tidak Setuju (TS)	4	4,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.44 tentang karakteristik pernyataan kenyamanan pasien dirawat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dengan sub indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat dengan responden penelitian sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) orang. Penilaian tertinggi diperoleh oleh item pernyataan sangat setuju dengan jumlah responden sebesar 40 (empat puluh) orang

dengan perentase 40,8% responden. Selain itu, penilaian terendah penilaian sangat tidak setuju sebesar 2 (dua) orang dengan perentase 2% responden.

Sub Indikator kenyamanan pasien dirawat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Baik sebesar 80,6% responden atau sebesar 79 (tujuh puluh sembilan) orang. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator produk pelayanan sebesar 40,8% responden sangat setuju dan setuju sebesar 39,8% responden.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif bahwa pasien merasa nyaman dengan pelayanan kesehatan yang diberikan berada pada penilaian baik. Pasien akan merasa nyaman dalam pelayanan kesehatan apabila lingkungan rumah sakit tenang dan aman. Hal ini senada dengan pendapat Kepmenkes RI Nomor 1202/MENKES/SK/VIII/2003 bahwa Penyusunan Indikator Indonesia Sehat meliputi indikator-indikator keadaan lingkungan, tingka laku kehidupan masyarakat, akses dan mutu pelayananan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi kenyamanan pasien pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan bahwa pasien merasa cukup nyaman dirawat di RSUD Syeh Yusuf. Hal ini karena fasilitas penunjang pelayanan kesehatan untuk pasien terus dibenahi untuk memberikan kepuasan pelayanan kesehatan. Meskipun ada pula pasien yang menganggap bahwa rasa nyaman tidak akan ada ketika melakukan pengobatan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis data pada empat pernyataan dari tiga sub indikator dalam Indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel 4.45 sebagai berikut.

**Tabel 4.45 Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

<b>ITEM-ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUMLAH (%)</b>
Tingkat keahlian dalam pelayanan kepada masyarakat	42,8	45,9	7,2	3,1	1	100
Keterampilan dalam pelayanan kepada masyarakat	34,6	51,1	11,3	2	1	100
Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan	46,9	35,7	8,2	5,1	4,1	100
	40,8	39,8	13,3	4,1	2	100
<b>Rata-Rata (%)</b>	<b>41,3</b>	<b>43,1</b>	<b>10</b>	<b>3,6</b>	<b>2,1</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>98</b>

Berdasarkan data tabel 4.45 maka Kepuasan Masyarakat dengan dimensi kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mendapat penilaian dari responden paling tinggi sebesar 43,1% atau 42 (empat puluh dua) responden dengan penilaian Sangat Setuju (SS) sedangkan penilaian terendah sebesar 2,1% atau 2 (dua) responden dengan nilai Sangat Tidak Setuju (STS).

Indikator Kompetensi petugas pemberi pelayanan dibidang kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa memiliki penilaian Sangat Baik sebesar 84,4% atau 83 (delapan puluh tiga) responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator kompetensi petugas pelayanan sebesar 41,3% responden sangat setuju ditambah 43,1% responden setuju.

Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut dengan penilaian sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menerima pelayanan kesehatan dengan keramahan dan kesopanan petugas kesehatan serta adanya kesesuaian keahlian petugas pelayanan kesehatan yang diberikan dalam melayani. Hal ini, senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa

kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian pelayanan kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan serta keterampilan petugas pelayanan yang perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penerima layanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa agar terus berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan bagi tenaga medis diatur berdasarkan dengan penempatan keahlian masing-masing dalam perawatan dan pengobatan pasien. Kompetensi petugas kesehatan berdasarkan keahliannya dapat dilihat pada tabel 4.1 tentang ketenagaan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Masih ada penempatan tenaga kerja di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yang tidak sesuai dengan disiplin ilmunya. Sehingga perlu melakukan pembenahan pegawai sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki setiap tenaga medis dan pegawai administrasi dalam pelayanan kepada pasien.

Hasil analisis deskriptif statistik penelitian di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dalam dimensi Kepuasan Masyarakat. Maka, selanjutnya menyatukan nilai rata-rata dari ke 6 (enam) indikator tersebut. Sehingga variabel Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini dapat diperoleh hasil akhir dari Kepuasan Masyarakat pada pelayanan kesehatan pada tahun 2018. Maka hasil analisis Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.46 sebagai berikut.

**Tabel 4.46 Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

<b>DIMENSI PENELITIAN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUMLAH (%)</b>
Prosedur pelayanan	26,5	50,2	15,3	4,1	3,5	100
Waktu penyelesaian	35,3	35,7	19,1	7,2	2,7	100
Biaya pelayanan	29,5	51	15,9	1,5	2	100
Produk pelayanan	35,7	47,9	10,6	1,5	4,3	100
Sarana dan prasarana	33,2	47,9	14,8	2,5	2	100
Kompetensi petugas pemberi pelayanan	41,3	43,1	10	3,6	2,1	100
<b>Rata-rata (%)</b>	<b>33,6</b>	<b>45,9</b>	<b>14,3</b>	<b>3,4</b>	<b>2,8</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>98</b>

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan data pada tabel 4.46 hasil penelitian pada dimensi Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan mengacu pada 6 (enam) indikator yaitu; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan maka penilaian hasil analisis variabel kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik mendapat penilaian tertinggi setuju (S) sebesar 45,9% atau 45 (empat puluh lima) responden sedangkan penilaian yang terendah sangat tidak setuju (STS) sebesar 2,8% responden.

Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa responden puas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan dengan penilaian sebanyak 79,5% atau sebesar 77 (tujuh puluh tujuh) orang. Penilaian diperoleh dari hasil penilaian sangat setuju sebesar 33,6% ditambah penilaian setuju sebesar 45,9%.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menerima pelayanan kesehatan dengan indikator kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas kesehatan dalam pelayanan di RSUD Syekh

Yusuf Kabupaten Gowa serta adanya kesesuaian keahlian petugas pelayanan kesehatan yang diberikan dalam melayani. Hal ini, senada dengan pendapat Sedermayanti (2010:89) bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Namun, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian pelayanan kurang baik. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sub indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan serta keterampilan petugas pelayanan yang perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa agar berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa kepuasan masyarakat dapat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bermutu maka perlu peningkatan bagi setiap indikator kepuasan masyarakat seperti; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sehingga perlu diterapkan aktualisasi pelayanan yang terus ditingkatkan bagi seluruh jenis pelayanan kesehatan bagi seluruh pasien atau masyarakat yang melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

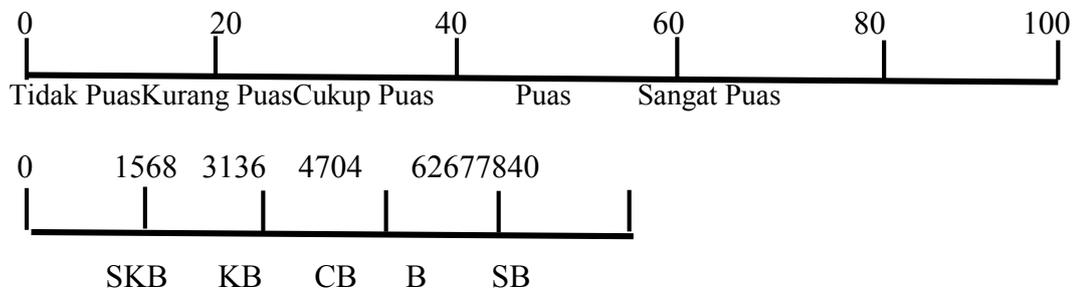
Hasil penelitian variabel kepuasan masyarakat dari 98 diperoleh skor perolehan sebanyak 6367 dari 16 (enam belas) pernyataan didapatkan pada enam indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 (lima). Untuk mengetahui skor maximum variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
\text{Skor Maksimum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{Item Pernyataan} \\
&= 5 \times 98 \times 16 \\
&= 7840
\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa adapun jumlah skor hasil pengumpulan data kusioner penelitian diperoleh 6367. Maka dengan demikian tanggapan 98 responden terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu;

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\% = \frac{6367}{7840} \times 100\% = 81,2\%$$

Jadi, kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 81,2% dari kriteria yang ditetapkan mengacu pada ke enam indikator penilaian. Apabila di interpretasikan maka nilai 81,2% berada pada penilaian puas. Sedangkan nilai 6367 termasuk dalam kategori interval baik. Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut.



**Keterangan:**

Sangat Kurang Baik (SKB)	= 1	= 1 × 98 × 16 = 1568
Kurang Baik (KB)	= 2	= 2 × 98 × 16 = 3136
Cukup Baik (CB)	= 3	= 3 × 98 × 16 = 4704
Baik (B)	= 4	= 4 × 98 × 16 = 6267
Sangat Baik (SB)	= 5	= 5 × 98 × 16 = 7840

Berdasarkan hasil observasi penelitian terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa ditemukan prosedur pelayanan menunjukkan bahwa alur pelayanan sudah ada di setiap instalasi rawat jalan disetiap poliklinik.

Namun alur pelayanan yang disediakan masih belum berfungsi secara optimal. Hal ini karena alur pengaduan pasien yang ada masih belum efektif menyelesaikan masalah keluhan dari pasien karena penyelesaian keluhan sebatas kepada direktur rumah sakit. Diperlukan tim pengawasan pelayanan yang mampu memberikan pengawasan yang lebih efektif dan efisien sehingga tidak ada diskriminasi pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Selain itu, waktu penyelesaian pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien rawat jalan untuk setiap poliklinik spesialis dapat dilakukan sehari mulai pada pukul 09:00 sampai 13:00 Wita. Sedangkan untuk pasien rawat inap pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kesembuhan pasien. Apabila rumah sakit tidak mampu mengobati pasien rawat inap maka pasien akan dirujuk ke rumah sakit lain. Hal ini agar pihak rumah sakit dapat memberikan kejelasan informasi yang benar tentang pelayanan kesehatan RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi ke enam indikator kepuasan masyarakat yaitu; prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, produk pelayanan, sarana & prasarana serta kompetensi birokrasi dalam melayani ditemukan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkat apabila ke enam indikator tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan maka RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa harus terus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan impersonal kepada seluruh pasien. Hal ini dimaksudkan agar pasien menerima pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Pasien

menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan, biaya yang diberikan sesuai jenis jaminan kesehatan pasien dan tidak memberatkan pasien dalam pelayanan karena masalah biaya jaminan kesehatan yang diberikan pasien. Perlu penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai. Selain itu, perlu peningkatan kompetensi birokrasi dalam melayani yang ditempatkan harus sesuai penempatan keahlian atau disiplin ilmu yang diperoleh dalam memberikan pelayanan kesehatan memuaskan.

#### **F. Pengaruh Impersonalitas (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian untuk melihat pengaruh impersonalitas mengetahui Kepuasan Masyarakat (Y) pada responden sebesar 98 (sembilanpuluh delapan) orang. Maka, apabila nilai Impersonalitas (X) diubah-ubah maka dilakukan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan bantuan SPSS Version 21.0 Pengaruh variabel Impersonalitas (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat ditentukan dengan menggunakan Analisis Regresi Sederhana bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengaruh variabel Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat akan dilakukan secara parsial dan simultan. Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana mengacu pada dua hal yakni:

- a. Jika nilai signifikan lebih kecil  $< 0.05$ , artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai signifikan lebih besar  $> 0.05$ , artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

**Analisis Regresi secara parsial Pengaruh indikator-indikator Variabel Impersonalitas terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat**

**1. Menjaga Keadilan**

Indikator Menjaga Keadilan dianalisis dengan menggunakan 3 (tiga) sub indikator yaitu; pelayanan tidak membeda-bedakan satus/golongan, tidak memihak dalam pelayanan dan tidak sewenang-wenang di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 4.47 Dan 4.48 Sebagai berikut.

**Tabel 4.47 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.267	9.07824

a. Predictors: (Constant), Pelayanan memuaskan dan tidak sewenang-wenang, Menjalin keakraban, Tidak membeda-bedakan status/ golongan

Berdasarkan tabel 4.47 model summary maka, Pengaruh Indikator Menjaga Keadilan dengan sub indikator tidak membeda-bedakan status atau golongan, pelayanan yang tidak memihak dan tidak sewenang-wenang terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,289 atau 28,9% berada pada kategori penilaian kurang baik berada pada interpretasi skor lemah.

**Tabel 4.48 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.066	6.140		4.571	.000
	Tidak membeda-bedakan status/ golongan	2.823	1.503	.198	1.879	.063
	Menjalin keakraban	2.330	.967	.222	2.411	.018
	Pelayanan memuaskan dan tidak sewenang-wenang	3.677	1.292	.290	2.847	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.48 coefficient untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator tidak membeda-bedakan status atau golongan dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan  $X = 1\%$  yaitu;

$$Y = a + b X = 28,006 + 2,823 (1) = 30,829$$

Untuk sub indikator Menjalin keakraban dalam pelayanan:

$$Y = 28,006 + 2,330 (1) = 30,336$$

Untuk sub indikator pelayanan memuaskan dan tidak sewenang-wenang:

$$Y = 28,006 + 3,677 (1) = 31,683$$

Maka, pada indikator menjaga Keadilan dengan sub indikator tidak sewenang-wenang dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa lebih besar mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan sub indikator tidak membeda-bedakan status atau golongan dan menjalin keakraban dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa setiap saat akan meningkat apabila terus ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik.

## 2. Persamaan

Indikator Persamaan dianalisis dengan menggunakan 2(dua) sub indikator yaitu; pembebanan biaya yang sama dan pemberian hak dan kewajiban yang sama di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 4.49 dan 4.50:

**Tabel 4.49 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 <sup>a</sup>	.305	.290	8.93112

a. Predictors: (Constant), Pembebanan biaya yang sama, Pemberian hak dan kewajiban yang sama

Berdasarkan tabel 4.49 model summary maka, Pengaruh Indikator Persamaan dengan sub indikator pembebanan biaya yang sama, pemberian hak dan kewajiban yang sama terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,305 atau 30,5% berada pada kategori penilaian kurang baik berada pada interpretasi skor lemah.

**Tabel 4.50 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.245	5.967		4.566	.000
	Pemberian hak dan kewajiban yang sama	5.910	1.220	.434	4.843	.000
	Pembebanan biaya yang sama	2.949	1.124	.235	2.624	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.50 coffisien untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator pembebanan biaya yang sama dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan  $X = 1\%$  yaitu;

$$Y = a + b X = 27,245 + 2,949 (1) = 30,194$$

Untuk sub indikator Pemberian hak dan kewajiban yang sama dalam pelayanan:

$$Y = 27,245 + 5,910 (1) = 33,155$$

Maka, Pada Indikator Persamaan dengan sub indikator pemberian hak dan kewajiban yang sama dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa lebih besar mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan sub indikator pembebanan biaya yang samadalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa akan meningkat apabila terus ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik.

### 3. Konsistensi

Indikator Konsistensi dianalisis dengan menggunakan 2 (dua) sub indikator yaitu; Pelayanan yang tetap sesuai SOP dan Pelayanan yang selaras di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 4.51 dan 4.52 berikut ini.

**Tabel 4.51 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554 <sup>a</sup>	.307	.292	8.92026

a. Predictors: (Constant), Pelayanan yang selaras, Pelayanan tetap sesuai SOP

Berdasarkan tabel 4.51 model summary maka, Pengaruh Indikator Konsistensi dengan sub indikator Pelayanan yang tetap sesuai SOP dan Pelayanan yang selaras terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,307 atau 30,7% berada pada kategori penilaian kurang baik berada pada interpretasi skor lemah.

**Tabel 4.52 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.789	6.970		3.269	.002
	Pelayanan tetap sesuai SOP	5.010	1.758	.278	2.850	.005
	Pelayanan yang selaras	4.854	1.303	.363	3.725	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.52 coffisien untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator pelayanan tetap sesuai SOP dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan  $X = 1\%$  yaitu;

$$Y = a + b X = 22,789 + 5,010 (1) = 27,799$$

Untuk sub indikator Pelayanan yang selaras dalam pelayanan:

$$Y = 22,789 + 4,854(1) = 27,643$$

Maka, Pada Indikator Persamaan dengan sub indikator pelayanan tetap sesuai SOP dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa lebih besar mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan sub indikator pelayanan yang selaras dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa setiap saat akan meningkat apabila terus ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik.

#### 4. Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani

Indikator Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayanidianalisis menggunakan 3 (tiga) sub indikator yaitu; pelayanan sesuai SOP, pelayanan yang sama ragamnya, sarana dan prasarana penunjang yang sesuai di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 4.53 dan 4.54 berikut ini.

**Tabel 4.53 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 <sup>a</sup>	.493	.477	7.66797

a. Predictors: (Constant), Sarana dan prasarana penunjang yang sesuai, Pelayanan sesuai SOP, Pelayanan sama ragam

Berdasarkan tabel 4.53 model summary maka, Pengaruh Indikator Konsistensi dengan sub indikator Pelayanan yang tetap sesuai SOP dan Pelayanan yang selaras terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,493 atau 49,3% berada pada kategori penilaian cukup baik berada pada interpretasi cukup kuat.

**Tabel 4.54 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.037	4.661		4.728	.000
	Pelayanan sesuai SOP	4.945	1.304	.402	3.791	.000
	Pelayanan sama ragam	2.843	1.357	.225	2.094	.039
	Sarana dan prasarana penunjang yang sesuai	2.607	.968	.218	2.695	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel coefficient untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator pelayanan sesuai SOP dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan  $X = 1$  yaitu;

$$Y = a + b X = 22,037 + 4,945 (1) = 26,982$$

Untuk sub indikator Pelayanan sama ragam dalam pelayanan:

$$Y = 22,037 + 2,843 (1) = 24,880$$

Selain itu, Sarana dan prasarana penunjang yang sesuai

$$Y = 22,037 + 2,607 (1) = 24,644$$

Maka, Pada Indikator Persamaan dengan sub indikator pelayanan sesuai SOP dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa lebih besar mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan sub indikator Sarana dan prasarana penunjang yang sesuai serta pelayanan sama ragam dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa setiap saat akan meningkat apabila terus ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik.

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial pengaruh ke empat indikator yaitu; menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman

tindakan birokrasi dalam melayani pada variabel Impersonalitas menunjukkan bahwa indikator keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani yang cukup kuat mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 49,3%. Sedangkan indikator – indikator lainnya seperti, menjaga keadilan sebesar 28,9%, persamaan sebesar 30,5% dan konsistensi sebesar 30,7% hanya memberikan pengaruh lemah terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

### **Hasil Analisis Regresi Secara Simultan Pengaruh Impersonalitas (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhanasecara simultan antara variabel impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat maka, diperoleh hasil seperti pada tabel 4. 55, 4.56, 4.57 dan 4.58berikut ini.

**Tabel 4.55 ANOVA<sup>a</sup>**

	<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>Df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regression	5663.864	1	5663.864	103.824	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5237.044	96	54.553		
	Total	10900.908	97			

a. Dependent Variable: Impersonalitas

b. Predictors: (Constant), KepuasanMasyarakat

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 4.55 Anova digunakan untuk menentukan model persamaan regresi sederhana diketahui bahwa nilai F hitung = 103,824dengan tingkat signifikasi sebesar 0.000 lebih kecil < 0.05 berarti variabel X (Impersonalitas) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

**Tabel 4.56 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.475	5.886		.930	.355
Kepuasan Masyarakat	1.420	.139	.721	10.189	.000

a. Dependent Variable: Impersonalitas

Adapun rumus model persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam menentukan besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + bX = 5,475 + 1,420(0) = 5,475$$

Dari tabel 4.56 coefficient nilai Konstan (a) sebesar 5,475, Koefisien Regresi (b) nilainya sebesar 1,420 menyatakan bahwa jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya positif yaitu 5,475. Dan setiap penambahan 1% nilai Impersonalitas, maka nilai kepuasan masyarakat akan semakin bertambah sebesar 0,366 koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan pengaruh variabel impersonalitas (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah positif yaitu 6,895. Dan apabila semakin ditingkatkan nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan output coefficient diketahui nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0.05, sehingga berarti **H<sub>a</sub> diterima** dan **H<sub>0</sub> ditolak**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa **ada pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.**

**Tabel 4.57 Correlations**

		Impersonalitas	Kepuasan Masyarakat
Pearson Correlation	Impersonalitas	1,000	,721
	Kepuasan Masyarakat	,721	1,000
Sig. (1-tailed)	Impersonalitas	.	,000
	Kepuasan Masyarakat	,000	.
N	Impersonalitas	98	98
	Kepuasan Masyarakat	98	98

**Tabel 4.58 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.515	7.38597

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

b. Dependent Variable: Impersonalitas

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Pada hasil analisis data statistik tabel 4.50 model summary menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0.721. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.520 atau 52% yang mengandung arti bahwa pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 52%. Jadi besar **Pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 52%** berarti dalam kategori cukup baik, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh dari  $100\% - 52\% = 48\%$  merupakan variabel yang tidak diteliti. Sisa variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya; tingkat kedisiplinan pegawai, kinerja pegawai, kualitas pelayanan, budaya organisasi, kepemimpinan organisasi dan sebagainya yang tidak diteliti oleh peneliti maka akan diteliti oleh peneliti berikutnya.

Berdasarkan hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada variabel Impersonalitas telah memenuhi standar umum pelayanan publik dibidang kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa pada tahun 2018 ini dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Pasal 1 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menyatakan bahwa “Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (SPM) Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”. Pada RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa telah melaksanakan SPM dilihat dari hasil analisis persentase ketidakpuasan masyarakat lebih rendah dari rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Impersonalitas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf mempengaruhi Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Hal ini karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk itu, pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa harus terus ditingkatkan dengan baik agar kepuasan masyarakat penerima layanan kesehatan dapat terus meningkat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Impersonalitas di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan sebesar 83,8% berada pada penilaian impersonal. Sedangkan hasil penelitian tanggapan responden tentang kepuasan masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa jumlah sebesar 81,2% berada pada penilaian puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan menggunakan Model Persamaan Regresi Sederhana diperoleh hasil  $Y = a + bX = 5,475 + 1,420(0)$  pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, nilai Konstan (a) sebesar 5,475, berarti jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya positif yaitu 5,475. Dan semakin ditingkatkan nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan output coefficient diketahui nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari  $< 0.05$ , sehingga berarti **Ha diterima dan Ho ditolak**. Maka, **Ada pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa**. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.520 atau 52% yang mengandung arti bahwa besar **Pengaruh Impersonalitas (X) terhadap**

## **Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowasebesar**

52% berarti dalam kategori cukup baik, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh dari  $100\% - 52\% = 48\%$  merupakan variabel yang tidak diteliti.

### **B. Saran**

Adapun saran peneliti kepada pemerintah Kabupaten Gowa dan Direktur RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu:

1. Terus meningkatkan pelayanan kesehatan yang tidak memihak kepada kepentingan masyarakat secara impersonalitas atau tidak membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat di Kabupaten Gowa.
2. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan yang diberikan diharapkan terus menjaga kepercayaan masyarakat untuk tetap memilih menggunakan pelayanan kesehatan dengan melakukan peningkatan prosedur pelayanan, peningkatan waktu pemberian pelayanan yang segera dilakukan, peningkatan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan ditetapkan dan kemudahan akses biaya pelayanan, peningkatan hasil pelayanan yang diberikan dan kesesuaian hasil pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang harus memadai dan bebas dari bahaya, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan serta keterampilan petugas pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan Sumber daya yang dimiliki melalui Pendiklatan, kegiatan-kegiatan seminar, workshop ataupun kegiatan penunjang keterampilan lainnya.
3. Rekomendasi yang ditawarkan peneliti dalam peningkatan Pelayanan yang Impersonalitas di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu;

- a. Menghilangkan pemberian pelayanan yang memihak karena ada indikasi hubungan kekerabatan atau kekeluargaan.
- b. Pemberian pelayanan yang sama yang perlu ditingkatkan.
- c. Peningkatan pemberian pelayanan yang sesuai atau selaras dengan kebutuhan pasien yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan, dan perlunya akses informasi bagi masyarakat mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdiwan, Muh. 2017. *Perluas Pelayanan Kesehatan Gratis, Pemkab Gowa akan Verifikasi Warga Miskin*. (Online)<http://makassar.tribunnnews.com>: Tribun Timur. Akses Pada 29 Oktober 2017 pukul 21:47 wita.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat inap Terhadap Pelayanan perawatan di RSUD Tugorejo Semarang*. Semarang: Universitas Dipenegoro Semarang.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hafid, Muh Anwar. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yanketis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Jurnal Kesehatan. Volume VII No. 2/2014.
- Kabar News. 2018. *Pelayanan Di RSUD Syekh Yusuf Dikeluhkan Pasien*. (Online) <Http://kabar.news/pelayanan.rsud-syekh-yusuf-gowa-dikeluhkan-pasien>. Akses pada 07 Agustus 2018 pukul 10:02 Wita.
- Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Mahkamah Konstitusi RI No:101/PUU-XII/2016 tentang pelayanan kesehatan gratis di Kabupaten Gowa.
- Laksana, Z. & (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mustafa, Delly. 2012. *Perilaku Birokrasi Diantara Pelayan dan Dilayani*. Makassar: Fahmis Pustaka.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Parawu, Hafiz Elfiansya. 2013. Reformasi Pelayanan Publik menuju *Good Governance*. Jurnal Ilmiah Ibnu Khaldum Vol.8 No.3 (hal. 633-647)
- Parawu, Hafiz Elfiansya. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pusat Kesehatan Masyarakat Tempe Kabupaten Wajo). Jurnal Ilmiah Ibnu Khaldum Vol.9 No.3 (hal. 544-556)

- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Pasal 1 ayat 1 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan .
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Peraturan UU Nomor 44 Tahun 2009 pasal 29 dan 30 Ayat 1 Tentang Kewajiban Rumah Sakit.
- Peraturan UU Nomor 44 Tahun 2009 pasal 29 dan 30 Ayat 2 Tentang Kewajiban Rumah Sakit.
- Rahmah Nujannah, dkk. 2017: 73 dan 75. *Manajemen Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Syech Yusuf Kabupaten Gowa*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, April 2017 Volume 3 Nomor 1.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Rekam Medis RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. 2018. *Pengunjung Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Tahun 2015 – 2018*. Gowa.
- Sinambela, dkk. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono. 2006. *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsitif, dan non partison*. Yogyakarta: Gadjamada University Perss.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastana, Budi Eko 2017. *Konsep Birokrasi*. (Online) [http://www.academia.edu/6658581/Bab\\_1\\_Konsep\\_Birokrasi](http://www.academia.edu/6658581/Bab_1_Konsep_Birokrasi). Akses pada 02 November 2017 pukul 23:05 wita.
- Surat Keterangan Berbadan Sehat (SKBS) dalam Peraturan Daerah Kabupaen Gowa No. 08 Tahun 2012 biaya administrasi.
- Surat Keputusan Menti Kesehatan RI Nomor 995/MenKes/SK/X/2008 tanggal 29 Oktober 2008 tentang peningkatan kelas RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Tempo. Co. 2016. *Abaikan Pasien, Dokter RSUD Syekh Yusuf Diberhentikan*. (Online) <https://nasional.tempo.co>. Akses pada 25 Oktober 2017 pukul 15:12 wita.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Komponen Standar Pelayanan.

Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori danPraktik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Zaenal Mukarom dan Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Impersonalitas (X)	1. Menjaga keadilan	a. Pemberian pelayanan yang tidak membedakan antara status sosial ataupun golongan. b. Tidak memihak dalam pelayanan c. Tidak sewenang-wenang dalam pelayanan
		2. Persamaan	a. Memberikan hak dan kewajiban yang sama dalam pelayanan b. Seimbang dalam pemberian pelayanan
		3. Konsistensi	a. Tetap atau tidak berubah- ubah dalam pemberian pelayanan b. Sesuai atau selaras dalam pemberian pelayanan
		4. Keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani	a. Mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Sama ragamnya dalam pemberian pelayanan
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Prosedur pelayanan	a. Kemudahan pelayanan b. Kesederhanaan alur pelayanan
		2. Waktu penyelesaian	a. Waktu yang digunakan dalam pelayanan dengan segera b. Konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
		3. Biaya atau tarif pelayanan	a. Sesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. b. Kemudahan akses biaya pelayanan
		4. Produk pelayanan	a. Hasil Pelayanan yang diberikan b. Ketentuan hasil pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan.
		5. Sarana dan prasarana	a. Penyediaan sarana dan prasarana memadai b. Bebas dari bahaya
		6. Kompetensi petugas	a. Tingkat keahlian dalam pelayanan kepada masyarakat. b. Keterampilan dalam pelayanan kepada masyarakat. c. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan

## Lampiran 2

### KUSIONER PENELITIAN

Asalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Responden yang Terhormat:

Perkenalkan saya Hardianti mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar Program Studi Ilmu Administrasi Negara sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa”**. Dimohon kesedian Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kusioner yang disediakan. Diharapkan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk memberikan jawaban yang sejujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara (i) berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara (i). Penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pelayanan publik.

#### A. Petunjuk Pengisian Kusioner

Responden dapat memberikan jawaban dengan tanda ceklis ( ) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban yang diajukan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik *skala likert*; yaitu:

- Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
- Setuju (S) : diberi skor 4
- Ragu-Ragu (RR) : diberi skor 3
- Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

#### B. Data Responden

Sebelum menjawab pertanyaan atau pernyataan dalam kusioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara (i) mengisi data berikut terlebih dahulu. Lingkari

jawaban pilihan Bapak/Ibu/Saudara (i), jawaban yang diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

1. Apa Jenis Kelamin anda ?
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
2. Status Pasien ?
  - a. Rawat Jalan
  - b. Rawat Inap
3. Berapa usia anda saat ini?
  - a. 18 – 22 tahun
  - b. 23 - 27 tahun
  - c. 28 – 32 tahun
  - d. > 33 tahun
4. Apa pendidikan terakhir anda ?
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA/SMK
  - d. Lainnya.....
5. Berapa lama anda dirawat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa ?
  - a. < 3 hari
  - b. 4 – 7 hari
  - c. 8- 12 hari
  - d. > 13 hari
6. Apa jaminan perawatan pasien yang digunakan ?
  - a. Umum
  - b. KIS
  - c. BPJS Kesehatan
  - d. Askes

Data yang Bapak/Ibu/Saudara (i) berikan dijamin kerahasiaannya sebagai tanggung jawab peneliti. Oleh karena itu, dimohon mengisi kusioner secara subyektif dan sebenarnya. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

**Berikut Ini Tabel Kusioner Pernyataan Responden Pasien RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.**

**Impersonalitas (X)**

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
<b>Menjaga Keadilan</b>						
1.	Pemberian Pelayanan kepada pasien tidak membedakan antara status ataupun golongan pasien.					
2.	Pasien senang memiliki sahabat ataupun kerabat di Rumah Sakit ini.					
3.	Pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan tidak sewenang-wenang.					
<b>Persamaan</b>						
4.	Pasien diberikan hak dan kewajiban yang sama dalam pelayanan kesehatan.					
5.	Biaya Pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak dibedakan antara pasien umum atau pasien dengan jaminan kesehatan.					
<b>Konsistensi</b>						
6.	Pasien mendapat pelayanan yang tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Rumah Sakit ini.					
7.	Pelayanan kesehatan kepada pasien yang diberikan selaras dengan kebutuhan pasien.					
<b>Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani</b>						
8.	Pasien diberikan pelayanan kesehatan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit.					
9.	Pasien mendapat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit					

	ini sama ragamnya dengan pasien lain.					
10.	Sarana dan prasarana penunjang kesehatan pasien sesuai dengan kebutuhan dan riwayat penyakit yang dibutuhkan pasien.					

### Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
Prosedur Pelayanan						
1.	Pasien mudah memahami prosedur Pelayanan Rumah Sakit ini untuk dilaksanakan.					
2.	Prosedur pelayanan kesehatan bagi pasien diberikan secara sederhana, tidak kaku dan berbelit-belit untuk dilaksanakan.					
Waktu penyelesaian Pelayanan						
3.	Pasien di tangani oleh tenaga medis tepat waktu dalam pengobatan dan perawatan di Rumah Sakit ini.					
4.	Petugas kesehatan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab dalam merawat pasien.					
5.	Pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang cepat dan segera dilakukan di Rumah Sakit ini.					
Biaya atau tarif pelayanan						
6.	Pasien memperoleh kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit ini.					
7.	Pasien mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang biaya pelayanan Rumah Sakit ini.					
Produk pelayanan						
8.	Petugas kesehatan selalu bertanggungjawab dalam perawatan dan pengobatan pasien secara penuh.					

9.	Pasien mendapat penjelasan, aturan meminum obat secara teratur dengan baik oleh petugas kesehatan.					
10.	Pasien selalu di evaluasi oleh dokter ataupun tenaga medis tentang perkembangan kesehatan yang dialami.					
Sarana dan prasarana						
11.	Pasien disediakan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai di Rumah Sakit ini.					
12.	Pasien menerima sarana dan prasarana kesehatan yang aman digunakan terhindar dari ancaman bahaya.					
Kompetensi petugas						
13.	Pasien memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh tenaga medis..					
14.	Pasien selalu dilayani dengan keramahan tenaga medis ketika melakukan pemeriksaan pasien.					
15.	Pasien memperoleh tutur kata yang lemah lembut dan santun ketika berkomunikasi dengan tenaga medis saat pengobatan kepada pasien berlangsung.					
16.	Pasien merasa nyaman di rawat di Rumah Sakit ini.					



Item7	Pearson Correlation	,041	,108	,621**	-,030	,498**	,621**	1	,133	,514**	,391*	,560**
	Sig. (2-tailed)	,830	,570	,000	,876	,005	,000		,485	,004	,033	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item8	Pearson Correlation	,615**	,645**	,418*	,306	,212	,418*	,133	1	,377*	,545**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,021	,101	,261	,021	,485		,040	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item9	Pearson Correlation	,126	,222	,456*	,300	,847**	,456*	,514**	,377*	1	,657**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,506	,238	,011	,107	,000	,011	,004	,040		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item10	Pearson Correlation	,223	,320	,282	,378*	,461*	,282	,391*	,545**	,657**	1	,670**
	Sig. (2-tailed)	,237	,084	,131	,039	,010	,131	,033	,002	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,610**	,682**	,775**	,400*	,544**	,775**	,560**	,723**	,740**	,670**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,029	,002	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





Item14	Pearson Correlation	,629**	,493**	,571**	,110	,594**	,099	,228	,401*	,110	,504**	,263	,350	,629**	1	,744**	,228	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,001	,564	,001	,602	,225	,028	,564	,004	,160	,058	,000		,000	,225	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item15	Pearson Correlation	,433*	,287	,226	,139	,279	,212	,410*	,405*	,139	,617**	,201	,452*	,433*	,744**	1	,410*	,601**
	Sig. (2-tailed)	,017	,124	,230	,465	,135	,261	,025	,027	,465	,000	,286	,012	,017	,000		,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item16	Pearson Correlation	,317	,159	,255	,540**	,315	,291	1,000*	,484**	,540**	,026	,428*	,631**	,317	,228	,410*	1	,635**
	Sig. (2-tailed)	,087	,402	,174	,002	,090	,118	,000	,007	,002	,892	,018	,000	,087	,225	,025		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,808**	,579**	,635**	,612**	,705**	,380*	,635**	,737**	,612**	,416*	,626**	,742**	,808**	,700**	,601**	,635**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,038	,000	,000	,000	,022	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Impersonalitas

Item	r hitung	r tabel	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.610	0.46	0.000	0.05	Valid
2	0.682	0.46	0.000	0.05	Valid
3	0,775	0.46	0.000	0.05	Valid
4	0.400	0.46	0.029	0.05	Valid
5	0.544	0.46	0.002	0.05	Valid
6	0.775	0.46	0.000	0.05	Valid
7	0.560	0.46	0.001	0.05	Valid
8	0.723	0.46	0.000	0.05	Valid
9	0.740	0.46	0.000	0.05	Valid
10	0.670	0.46	0.000	0.05	Valid

### Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat

Item	r hitung	r tabel	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.808	0.46	0.000	0.05	Valid
2	0.579	0.46	0.001	0.05	Valid
3	0.635	0.46	0.000	0.05	Valid
4	0.612	0.46	0.000	0.05	Valid
5	0.705	0.46	0.000	0.05	Valid
6	0.380	0.46	0.038	0.05	Valid
7	0.635	0.46	0.000	0.05	Valid
8	0.737	0.46	0.000	0.05	Valid
9	0.612	0.46	0.022	0.05	Valid
10	0.416	0.46	0.000	0.05	Valid
11	0.626	0.46	0.000	0.05	Valid
12	0.742	0.46	0.000	0.05	Valid
13	0.808	0.46	0.000	0.05	Valid
14	0.700	0.46	0.000	0.05	Valid
15	0.601	0.46	0.000	0.05	Valid
16	0.635	0.46	0.000	0.05	Valid

Keterangan :

- Data dikatakan valid jika nilai r hitung (Pearson Correlation) > r tabel
- Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data lebih kecil < **0.05**
- Data dikatakan reliabel jika angka cronbach alpha lebih besar > **0.7**
- Nilai r tabel untuk 30 orang responden = **0.36** (tabel Nilai-Nilai r Product Moment)

**HASIL PENELITIAN VARIABEL X DAN Y**  
**IMPERSONALITAS (X)**

RESPONDEN	JAWABAN										SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
2	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	39
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
6	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	36
7	5	5	5	3	4	3	4	3	2	3	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	37
10	5	4	5	5	1	5	5	5	5	4	44
11	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	41
12	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	47
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46
15	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	37
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	34
20	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	34
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
22	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	42
23	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	31
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
28	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	35
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
34	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42



74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
77	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	46
78	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	46
79	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
80	4	1	4	3	4	4	4	1	1	4	30
81	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	41
82	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	43
83	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	39
86	5	1	4	4	3	5	3	2	4	5	36
87	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	44
88	4	1	4	5	5	4	3	3	3	4	36
89	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
90	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	37
91	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	4	1	4	3	4	4	4	1	1	4	30
94	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
95	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	41
96	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	36
97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
98	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	37
<b>JUMLAH</b>	424	393	409	426	413	424	414	406	406	401	4106

**Skor Perolehan : 4.167**

**KEPUASAN MASYARAKAT (Y)**

RESPONDEN	JAWABAN																SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	51
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
6	4	3	2	1	2	2	5	4	4	4	2	2	3	2	2	2	44
7	4	3	2	3	2	1	1	3	3	2	4	3	2	4	4	5	46
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
9	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	57
10	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
11	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	65
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
13	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	54
14	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	71
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
17	4	4	3	4	5	4	4	2	3	2	4	5	3	4	1	1	53
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
19	1	2	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	47



44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
46	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	70
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
49	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	72
50	4	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
51	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	64
52	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	76
53	3	2	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	61
54	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	57
55	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	67
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
58	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
60	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
63	3	2	2	3	1	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	58
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
67	4	2	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	68

<b>68</b>	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	58
<b>69</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	74
<b>70</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
<b>71</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	73
<b>72</b>	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	55
<b>73</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63
<b>74</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
<b>75</b>	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
<b>76</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
<b>77</b>	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	67
<b>78</b>	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
<b>79</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
<b>80</b>	3	4	3	1	1	4	4	1	1	1	1	3	4	4	1	4	40
<b>81</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	68
<b>82</b>	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
<b>83</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
<b>84</b>	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
<b>85</b>	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	61
<b>86</b>	3	2	1	2	3	4	4	3	1	1	2	4	2	4	2	1	39
<b>87</b>	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
<b>88</b>	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	48
<b>89</b>	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	60
<b>90</b>	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	50
<b>91</b>	3	4	3	1	2	4	4	1	1	1	1	3	4	4	1	4	41

3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	49
<b>93</b>	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57
<b>94</b>	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	75
<b>95</b>	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	53
<b>96</b>	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	56
<b>97</b>	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	57
<b>98</b>	3	4	3	1	2	4	4	1	1	3	1	3	4	4	2	4	4	44
<b>Jumlah</b>	391	379	382	393	383	403	391	397	415	400	394	407	421	408	408	405	6367	

**Skor Perolehan : 6.367**

## Hasil Uji Regression

[DataSet0]

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Impersonalitas	64,9694	10,60097	98
Kepuasan Masyarakat	41,8980	5,38132	98

### Correlations

		Impersonalitas	Kepuasan Masyarakat
Pearson Correlation	Impersonalitas	1,000	,721
	Kepuasan Masyarakat	,721	1,000
Sig. (1-tailed)	Impersonalitas	.	,000
	Kepuasan Masyarakat	,000	.
N	Impersonalitas	98	98
	Kepuasan Masyarakat	98	98

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Masyarakat <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Impersonalitas

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,515	7,38597	,520	103,824	1	96	,000	1,904

a. Predictors: (Constant), KepuasanMasyarakat

b. Dependent Variable: Impersonalitas

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5663,864	1	5663,864	103,824	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5237,044	96	54,553		
	Total	10900,908	97			

a. Dependent Variable: Impersonalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,475	5,886		,930	,355					
Impersonalitas	1,420	,139	,721	10,189	,000	,721	,721	,721	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Impersonalitas
1	1	1,992	1,000	,00	,00
	2	,008	15,715	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	48,0745	76,4741	64,9694	7,64136	98
Residual	-20,63416	18,40559	,00000	7,34780	98
Std. Predicted Value	-2,211	1,506	,000	1,000	98
Std. Residual	-2,794	2,492	,000	,995	98

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Hardianti panggilan Dian lahir di Sawakung pada tanggal 29 September 1996 anak dari pasangan suami istri Bapak Hamzah Dg Beta dan Ibu Hartini Dg Taco. Peneliti adalah anak pertama dari empat bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Jalan Bonto Kamase RT 001/RW 001 Dusun Pallangga Desa Pallangga Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Riwayat pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu; SD Inpres Pallangga Kabupaten Gowa lulus pada tahun 2008, SMP Negeri 1 Galesong Utara Kabupaten Takalar lulus pada tahun 2011, SMA Negeri 1 Galesong Utara Kabupaten Takalar lulus pada tahun 2014 dan mulai pada tahun 2014 mengikuti Program S-1 Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sampai saat ini. Pengalaman organisasi penulis pada tahun 2015-2017 sebagai pengurus UKM Lembaga Kreativitas Ilmiah Mahasiswa Penelitian dan Penalaran (LKIM-PENA) Universitas Muhammadiyah Makassar dan pada tahun 2016-2017 menjabat sebagai Sekertaris Komunitas Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) Humaniera Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.