
Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih Tahun 2023

Analysis of the Customer Satisfaction Index Regarding Health Services at Pertamina Prabumulih Hospital in 2023

Andriyani, Maulana* & Muhammad Ervan Marzuki

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Pascasarjana, Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

Diterima: 05 Agustus 2024; Direview: 05 Agustus 2024; Disetujui: 16 Agustus 2024

*Corresponding Email: maulana_57@vmail.com

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih dan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan populasi pasien di Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, dan Rawat Inap. Sampel diambil secara insidental dari 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan nilai IKM untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat. Kajian ini menyimpulkan bahwa Aspek tangibles dinilai "Baik", dengan rekomendasi penambahan fasilitas dan perbaikan kebersihan. Aspek reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memperoleh nilai "Sangat Baik", menunjukkan keandalan, kecepatan, keramahan, dan perhatian yang memuaskan. Namun, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, dan spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan nilai IKM lebih rendah. Rekomendasi mencakup peningkatan fasilitas, efisiensi waktu pelayanan, dan kejelasan informasi layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan; IKM; dan Pelayanan Kesehatan.

Abstract

This article or writing aims to analyze the community satisfaction index for health services at Pertamina Prabumulih Hospital and the factors that influence community satisfaction with health services at Pertamina Prabumulih Hospital in 2023. This research uses a descriptive quantitative approach with the patient population in the Emergency Department, Outpatient, and Inpatient. Samples were taken incidentally from 100 respondents. Data was collected through questionnaires and analyzed using the IKM value to determine the community satisfaction index. This study concluded that the tangible aspects were rated "Good", with recommendations for additional facilities and improved cleanliness. Aspects of reliability, responsiveness, assurance, and empathy received a score of "Very Good", indicating satisfactory speed, compassion, and attention. However, facilities and infrastructure, service completion time, and service type specifications show a lower value for SMEs. Recommendations include improving facilities, efficiency of service time, and clarity of information services to increase patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction; CSI; and Health Services

How to Cite: Andriyani, Maulana & Marzuki, M.E., (2024), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih Tahun 2023. *Journal of Law & Policy Review*. 2 (2): 201 - 208

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek krusial dalam kehidupan manusia yang memerlukan perhatian serius (Nasution & Wiratma, 2020). Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi indikator utama kualitas layanan yang diberikan (Lestari et al., 2019; Rizaldi et al., 2023). Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, salah satu rumah sakit utama di wilayah Prabumulih, memiliki tanggung jawab besar untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan oleh rumah sakit memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Gürbilek, 2013; Triyanto & Efendi, 2019). Pengukuran ini penting untuk mengevaluasi kinerja rumah sakit dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan (Siregar et al., 2023). Dalam beberapa dekade terakhir, sektor kesehatan di Indonesia telah mengalami kemajuan signifikan (Adinugroho et al., 2022). Revolusi dalam teknologi medis dan perawatan kesehatan, serta investasi yang meningkat dalam infrastruktur kesehatan, telah membawa banyak perubahan positif (Ramadhan et al., 2020; Rizki et al., 2022). Rumah sakit dan fasilitas kesehatan kini menawarkan layanan yang lebih modern, profesional, dan terintegrasi. Namun, kemajuan ini juga menghadapi tantangan baru, terutama dalam hal persaingan antara penyedia layanan kesehatan (Mariana Br Simamora et al., 2022; Sentosa et al., 2023). Masyarakat kini tidak hanya mengharapkan layanan kesehatan yang cepat dan efektif, tetapi juga berkualitas tinggi, mencakup fasilitas, kompetensi tenaga medis, serta kenyamanan dan keamanan selama perawatan (Anggara et al., 2022).

Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, yang terletak di Jalan Kesehatan no. 100, Kelurahan Muntang Tapus, Kecamatan Prabumulih Barat, Kota Prabumulih, adalah salah satu dari empat rumah sakit utama di kota ini. Rumah sakit ini memiliki visi untuk menjadi penyedia layanan kesehatan yang mandiri dan berkualitas prima di Sumatera Selatan. Visi ini diwujudkan melalui penyediaan berbagai fasilitas medis, seperti kamar bedah, kamar gawat darurat (IGD), rawat jalan, rawat inap, rawat intensif, serta hemodialisa. Untuk mendukung diagnosa dan pengobatan yang akurat, rumah sakit juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti laboratorium, radiologi, dan farmasi (Suwandi et al., 2019). Sejak tahun 2022, Rumah Sakit Pertamina Prabumulih telah meraih sertifikat akreditasi paripurna dari Kementerian Kesehatan, sebuah pencapaian penting yang menandakan bahwa rumah sakit ini telah memenuhi standar pelayanan yang ketat. Sertifikat ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, data menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien dalam beberapa tahun terakhir. Kunjungan pasien rawat jalan menurun dari 61.846 kunjungan pada tahun 2020 menjadi 58.430 kunjungan pada tahun 2022. Penurunan ini juga terlihat pada kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang mengalami penurunan dari 8.602 kunjungan pada tahun 2020 menjadi 6.325 kunjungan pada tahun 2021. Meskipun terjadi peningkatan kembali menjadi 10.242 kunjungan pada tahun 2022, fluktuasi ini mencerminkan adanya dinamika dalam pola kunjungan pasien. Fluktuasi juga terlihat pada jumlah kunjungan pasien rawat inap, dengan penurunan drastis pada tahun 2021 menjadi 1.417 kunjungan, sebelum meningkat kembali menjadi 4.282 kunjungan pada tahun 2022. Total kunjungan pasien selama tiga tahun terakhir menunjukkan angka yang bervariasi, dengan total kunjungan rawat jalan mencapai 173.339 pasien, kunjungan IGD mencapai 25.169 pasien, dan kunjungan rawat inap mencapai 8.938 pasien.

Penurunan jumlah kunjungan pasien ini menunjukkan adanya masalah yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Berbagai faktor mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan, dan interaksi dengan tenaga medis. Di samping itu, tantangan lokal seperti keterbatasan aksesibilitas, kualitas fasilitas, dan pelayanan tenaga medis juga dapat memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih atau tetap menggunakan layanan dari rumah sakit ini (Oktapiani et al., 2022; Umayasari et al., 2022). Misalnya, daerah sekitar Rumah Sakit Pertamina Prabumulih mungkin menghadapi

tantangan infrastruktur yang mempengaruhi aksesibilitas pasien, atau mungkin ada kekurangan dalam layanan tertentu yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas rumah sakit.

Dalam konteks ini, pemahaman yang mendalam mengenai persepsi pasien tentang layanan yang diberikan menjadi kunci untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada (Ardiansyah & Rusfian, 2020; Baiti et al., 2020). Hal ini mencakup pemahaman tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas interaksi dengan staf medis, kecepatan dan ketepatan diagnosis, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan (Azmi et al., 2019; B et al., 2023). Survei kepuasan pasien dapat memberikan wawasan berharga tentang area-area yang perlu perbaikan dan membantu rumah sakit dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan (Apriani et al., 2022; Pasaribu & Nasution, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, menilai tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai dimensi pelayanan, serta memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian. Subjek penelitian melibatkan 100 orang sebagai sampel, yang dipilih untuk mencerminkan populasi yang relevan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini mencakup kuesioner yang dirancang khusus, serta teknik observasi dan studi dokumentasi.

Desain penelitian yang diterapkan adalah desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak atau sistematis untuk memastikan representativitas sampel terhadap populasi. Variabel yang diukur meliputi faktor-faktor yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti sikap, persepsi, atau indikator kinerja. Teknik pengambilan data meliputi observasi langsung, pengisian kuesioner oleh responden, dan analisis dokumen yang relevan.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, dimulai dengan penyuntingan (editing) untuk memastikan kualitas dan konsistensi data. Selanjutnya, data dikodekan (koding) untuk mempermudah pengelompokan informasi. Tabulasi data (tabulating) digunakan untuk mengorganisir data dalam bentuk tabel, yang kemudian diikuti dengan interpretasi data untuk menarik kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan metode ini, penelitian bertujuan untuk menghasilkan hasil yang valid dan reliabel, serta memudahkan pemahaman tentang penerapan metode dalam konteks penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih Tahun 2023

Penelitian ini mengidentifikasi karakteristik responden yang mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan utama, dan jenis pembiayaan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan variasi yang signifikan. Kelompok usia 41-60 tahun merupakan persentase terbesar, yakni 43%, sedangkan kelompok usia 11-20 tahun memiliki persentase terkecil yaitu 13%. Distribusi ini mencerminkan kenyataan bahwa banyak keluarga pasien yang mengurus administrasi dan mendampingi pasien berobat, dan kelompok usia 41-60 tahun, yang umumnya merupakan individu dalam fase produktif, lebih sering terlibat dalam kegiatan tersebut.

Dari segi jenis kelamin, persentase responden laki-laki adalah 52% (52 orang), sedangkan perempuan 48% (48 orang). Responden laki-laki seringkali adalah pasien sendiri atau keluarga pasien, sedangkan perempuan umumnya adalah istri atau ibu pasien yang mendampingi. Dalam hal tingkat pendidikan, persentase responden terbesar adalah mereka yang memiliki pendidikan D3, S1, dan S2, yakni 57% (57 orang), sementara tingkat SD/SLTP memiliki persentase terkecil

yaitu 11% (11 orang). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan rumah sakit memiliki tingkat pendidikan tinggi, yang mungkin berhubungan dengan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan.

Karakteristik pekerjaan utama responden menunjukkan bahwa sebagian besar adalah pegawai swasta dengan persentase 76% (76 orang), sementara wirausaha memiliki persentase terkecil yaitu 1% (1 orang). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dan pendamping pasien adalah pekerja dengan pendapatan yang mungkin lebih stabil, sehingga mereka dapat lebih sering menggunakan fasilitas kesehatan. Dalam hal jenis pembiayaan, kelompok pengguna BPJS mendominasi dengan persentase 76% (76 orang), sementara pensiunan Pertamina memiliki persentase terkecil yaitu 1% (1 orang). Penggunaan BPJS yang tinggi mencerminkan pentingnya sistem jaminan kesehatan dalam akses pelayanan kesehatan di masyarakat.

Dimensi tangibles atau aspek fisik dari pelayanan kesehatan mencakup sarana dan prasarana yang tersedia di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk dimensi ini berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik". Tangibles meliputi berbagai elemen fisik seperti bangunan, perangkat komputer, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya. Penilaian terhadap kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya pada Rumah Sakit H. Basaruddin Kasim juga menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana berada pada kategori baik, sejalan dengan temuan penelitian ini. Oleh karena itu, penambahan fasilitas tambahan seperti televisi, ruang bermain anak, dan peningkatan kebersihan dapat menjadi langkah yang positif untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih.

Reliability atau keandalan mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan terpercaya. Faktor-faktor yang diperhatikan meliputi kemampuan menyelesaikan masalah dengan cara yang diinginkan, penanganan keluhan, dan kejelasan waktu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM untuk dimensi ini berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik". Penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini, menunjukkan kepuasan tinggi terhadap persyaratan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. Rumah Sakit Pertamina Prabumulih telah menunjukkan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana, memudahkan pasien, terutama bagi mereka yang menggunakan BPJS atau asuransi kesehatan lainnya. Dengan adanya sistem yang terstandarisasi dan komunikasi yang jelas, pasien merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai IKM untuk waktu penyelesaian pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik". Penelitian lainnya juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap waktu penyelesaian pelayanan. Waktu penyelesaian yang cepat di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, termasuk pendaftaran pasien dan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kinerja yang efisien dalam mengelola waktu pelayanan tidak hanya memperbaiki pengalaman pasien tetapi juga mengurangi ketidaknyamanan dan stres yang mungkin mereka rasakan selama proses perawatan.

Assurance mencerminkan keramahan dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas dalam melayani pasien. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM untuk dimensi ini berada pada tingkat "A" dengan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik". Penelitian lainnya menunjukkan bahwa biaya pelayanan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih dianggap wajar dan banyak responden merasa puas dengan pembiayaan yang gratis untuk pasien BPJS dan asuransi kesehatan lainnya. Sikap profesional dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan komunikasi yang jelas, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit meningkat, sehingga mereka merasa lebih dihargai dan diprioritaskan dalam setiap aspek pelayanan.

Dimensi empathy atau empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM untuk dimensi ini juga berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik". Penelitian lain menyebutkan bahwa sikap ramah dan

perhatian dari petugas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, perhatian khusus dan pelayanan yang cepat serta tepat waktu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Petugas yang menunjukkan kepedulian dan empati dalam melayani pasien tidak hanya membantu dalam proses penyembuhan tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan keluarga mereka.

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa rekomendasi untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. Pertama, penambahan fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien, seperti televisi di ruang tunggu dan ruang bermain anak, dapat meningkatkan pengalaman pasien. Kedua, pemantauan dan perbaikan terus-menerus pada aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan. Ketiga, meskipun dimensi responsiveness dan assurance sudah berada pada tingkat yang sangat baik, peningkatan berkelanjutan dalam kecepatan pelayanan dan komunikasi yang jelas tetap penting untuk menjaga kepuasan pasien. Terakhir, pelatihan lanjutan untuk petugas kesehatan tentang empati dan keterampilan komunikasi dapat membantu memperkuat hubungan antara petugas dan pasien, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan lebih menyenangkan.

Secara keseluruhan, Rumah Sakit Pertamina Prabumulih menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kepuasan masyarakat terhadap berbagai dimensi pelayanan kesehatan. Namun, upaya untuk terus meningkatkan fasilitas, keandalan pelayanan, responsivitas, assurance, dan empati akan memastikan bahwa rumah sakit ini tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih Tahun 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan adanya faktor pendukung dan penghambat yang signifikan dalam menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Identifikasi dan analisis faktor-faktor ini penting untuk memahami apa yang sudah berjalan dengan baik dan area mana yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Salah satu faktor pendukung utama dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Berdasarkan hasil survei, faktor ini memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi, yaitu 92,50, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik". Nilai yang tinggi ini menunjukkan bahwa rumah sakit sangat efektif dalam menangani keluhan dan masukan dari pasien dan keluarga mereka. Proses ini mencakup keberadaan sistem yang transparan untuk menerima dan merespons pengaduan serta mekanisme yang jelas untuk mengelola saran. Penanganan pengaduan yang baik adalah cerminan komitmen rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan upaya perbaikan berkelanjutan. Sistem pengaduan yang responsif dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan membangun kepercayaan terhadap institusi kesehatan.

Selain itu, biaya pelayanan juga merupakan faktor pendukung yang signifikan. Dengan nilai IKM 92,00, biaya pelayanan berada dalam kategori "Sangat Baik". Ini menandakan bahwa rumah sakit berhasil menjaga biaya pelayanan tetap terjangkau dan sesuai dengan ekspektasi pasien. Biaya yang wajar dan transparan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan yang seringkali dapat menjadi beban finansial. Biaya yang transparan dan terjangkau dapat mengurangi kekhawatiran pasien terkait biaya pengobatan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Faktor pendukung lainnya adalah persyaratan pelayanan, yang memperoleh nilai IKM 86,25 dan termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Nilai ini menunjukkan bahwa proses administrasi dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan medis di rumah sakit telah dikelola dengan baik. Kejelasan dalam persyaratan pelayanan penting agar pasien dapat memahami proses yang harus dilalui, mengurangi kebingungan dan frustrasi. Informasi yang jelas dan proses yang

mudah diakses berkontribusi pada kepuasan pasien karena mempermudah mereka dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan juga merupakan faktor pendukung yang mendapatkan nilai IKM 86,25, termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki sistem dan prosedur yang terstruktur dengan baik untuk menyediakan pelayanan kesehatan. Keberadaan prosedur yang jelas dan mekanisme yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara konsisten dan sesuai standar. Pentingnya sistem yang terorganisir dengan baik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien.

Di sisi lain, faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih juga perlu mendapat perhatian. Faktor sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM terendah, yaitu 79,80, dan masuk dalam kategori "Baik". Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam hal fasilitas fisik rumah sakit, seperti ruang tunggu, peralatan medis, dan fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2022, sarana dan prasarana harus memenuhi standar teknis tertentu untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan. Ketidaksihinggaan fasilitas dengan standar ini dapat mengurangi kenyamanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu adanya investasi dalam perbaikan dan pemeliharaan fasilitas untuk memastikan bahwa semua kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik.

Waktu penyelesaian pelayanan juga merupakan faktor penghambat yang mendapatkan nilai IKM 84,00 dan termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun sudah berada pada kategori baik, waktu penyelesaian pelayanan masih dapat diperbaiki. Waktu yang lama untuk menyelesaikan pelayanan dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama dalam situasi medis yang mendesak. Efisiensi waktu penyelesaian pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu memantau dan meningkatkan waktu penyelesaian pelayanan untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang cepat dan efektif.

Faktor penghambat terakhir adalah spesifikasi jenis pelayanan, yang juga memperoleh nilai IKM 84,00 dan masuk dalam kategori "Baik". Nilai ini menunjukkan bahwa informasi mengenai jenis pelayanan yang ditawarkan mungkin belum sepenuhnya jelas atau sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Kesalahan dalam spesifikasi jenis pelayanan dapat menyebabkan ketidakpuasan jika pasien merasa bahwa layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau diiklankan. Komunikasi yang jelas mengenai layanan yang tersedia untuk menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan pasien.

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pertamina Prabumulih memiliki beberapa faktor pendukung yang sangat baik, seperti penanganan pengaduan, biaya pelayanan, persyaratan pelayanan, serta sistem dan prosedur pelayanan. Faktor-faktor ini menunjukkan kinerja yang positif dan berkontribusi pada kepuasan pasien. Namun, ada juga beberapa faktor penghambat yang perlu diperbaiki, seperti sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, dan spesifikasi jenis pelayanan. Memahami dan mengatasi faktor-faktor penghambat ini adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Upaya perbaikan berkelanjutan dalam aspek-aspek penghambat ini akan membantu Rumah Sakit Pertamina Prabumulih untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan investasi dalam fasilitas, peningkatan efisiensi waktu pelayanan, dan komunikasi yang jelas mengenai spesifikasi layanan, rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan mencapai standar yang diharapkan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih tahun 2023. Karakteristik responden menunjukkan mayoritas usia 41-60 tahun, dengan tingkat pendidikan tinggi dan pengguna BPJS dominan. Aspek *tangibles* dinilai "Baik" dengan rekomendasi untuk menambah fasilitas dan meningkatkan kebersihan. *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* semua mendapat nilai "Sangat Baik", menunjukkan keandalan, kecepatan, keramahan, dan perhatian yang memuaskan pasien. Rekomendasi mencakup penambahan fasilitas, perbaikan kebersihan, peningkatan kecepatan pelayanan, dan

pelatihan petugas. Upaya ini diharapkan meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan kualitas pelayanan.

Faktor-faktor pendukung utama, seperti penanganan pengaduan, biaya pelayanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan, memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sangat baik, menunjukkan kinerja positif dalam menangani keluhan, menjaga biaya, dan menyediakan layanan dengan jelas. Namun, beberapa faktor penghambat seperti sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, dan spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan nilai IKM yang lebih rendah, mengindikasikan perlunya perbaikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu fokus pada perbaikan fasilitas, efisiensi waktu pelayanan, dan kejelasan informasi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, A. C., Fauzi, M. O., Prasetyoningsih, N., & Wardana, F. O. (2022). Dinamika Money Politik Pada Pelaksanaan Pemilihan Umum Di Kabupaten Ponorogo. *Perspektif*, 11(2), 615–624. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6016>
- Anggara, H. D., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Pekalongan. *Perspektif*, 11(2), 625–631. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6033>
- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- Ardiansyah, A., & Rusfian, E. Z. (2020). Eksplorasi Aspek – aspek Penghambat Penerimaan User Telemedicine pada Daerah Tertinggal di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 671–681. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.393>
- Azmi, A., Isnaini, I., & Kusmanto, H. (2019). Efektivitas Peran Mukim Dalam Sistem Pemerintahan di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.2>
- B, M. S., Isnaini, I., & Adam, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2675–2685. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1662>
- Baiti, N. T., Hasibuan, E. J., & Suharyanto, A. (2020). Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 86–94. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.337>
- Gürbilek, N. (2013). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Adminisrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lestari, A., Muda, I., & Dewi, R. (2019). Sistem Pengelolaan Arsip pada Biro Sekretariat Dan Umum Kantor Lembaga Pendidikan Perkebunan Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 42–47. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.179>
- Mariana Br Simamora, D., Masitho Batubara, B., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 69–78. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1185>
- Nasution, N. L. S., & Wiratma, S. (2020). Analisis Kerajinan Boneka Dari Limbah Karung Goni Dan Kain PercaDitinjau DariGesture. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 644–649. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.387>
- Oktapiani, N., Warjio, W., & Ginting, B. (2022). Partisipasi Politik Penerima Manfaat Penyandang Disabilitas Program Keluarga Harapan Pada Pemilihan Legislatif 2019. *Perspektif*, 11(3), 1161–1172. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6465>
- Pasaribu, H. W., & Nasution, I. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, 3(2), 168–178. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.716>
- Ramadhan, M. R., Sahari, A., & Perdana, S. (2020). Analisis Yuridis Pelaksanaan E-Tilang Dalam Penanganan Pelanggaran Lalu Lintas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 301–309. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.248>

- Rizaldi, B. A., Sianipar, J. F., & Anwar, S. (2023). Peran Operasi Militer Dalam Mendukung Upaya Diplomasi dalam Pembebasan Irian Barat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2848–2858. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1749>
- Rizki, R., Brahmana, H., Iskandar, J., An, Y., & Susanto, S. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hak Privasi Dalam Transaksi Elektronik Pada Era Disrupsi Teknologi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2234–2246. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1044>
- Sentosa, H., Isnaini, I., & Ramadhan, M. C. (2023). Penerapan Hukum terhadap Tindak Pidana Penyalahgunaan Narkotika di Wilayah Hukum Polres Pelabuhan Belawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1832–1843. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1433>
- Siregar, T. P., Jamil, B., & Sembiring, W. M. (2023). Efektivitas Pelatihan dalam Peningkatan Kemampuan Penyusunan Kebijakan Bagi Aparatur Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Training Effectiveness in Improving Policy-Preveloping Capabilities For Regi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 13–19.
- Suwandi, S., Thalia, J., Syakina, S., Munawarah, M., & Aisyah, S. (2019). Pengaruh Rasio Aktivitas, Solvabilitas dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Pertambangan Batubara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3), 181–187. <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i3.42>
- Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 158–165. <https://doi.org/10.31289/JAP.V9I2.2901>
- Umayasari, U., Makhya, S., Mukhlis, M., & Maryanah, T. (2022). Peran Perusahaan Daerah Air Minum Way Sekampung dalam Pemerataan Aksesibilitas Air Bersih di Kabupaten Pringsewu. *Perspektif*, 11(2), 515–526. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5872>