

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling

**Hening Tyastuti Puji Lestari¹, Dwi Agung Hardianto², Hardiyansyah³, Nisma
Aprini⁴**

Program Pascasarjana Universitas Serelo Lahat

Email: heningt15@gmail.com¹, agungdesihd@gmail.com², dempo66@gmail.com³,
nisma.aprini@gmail.com⁴

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Mengidentifikasi indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan publik apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Pengambilan sampel melalui teknik sampel dari Tabel Isaac & Michael, dengan taraf kesalahan 5%. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 347 responden. Metode penelitian adalah metode kuantitatif dengan instrumen utama berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil penelitian menjelaskan persepsi responden terhadap Pelayanan Publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat relatif baik. Kepuasan Masyarakat berdampak positif dan signifikan terhadap pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan masyarakat maka pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 akan semakin baik. Indikator yang dominan menjelaskan kepuasan masyarakat adalah indikator KM5 dan KM8 yaitu kesesuaian pelayanan dan rasa tanggung jawab. Sedangkan Indikator kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan dan kesederhanaan prosedur pelayanan. Indikator yang paling dominan dalam menjelaskan konstruk Pelayanan Publik, yaitu keadilan mendapatkan pelayanan. Sedangkan Indikator pelayanan publik yang masih harus ditingkatkan adalah petugas pelayanan dengan tanggung jawab dan kondisi kenyamanan.

Kata kunci: *Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik*

Abstract

The purpose of the study was to determine and analyze community satisfaction and public services during the Covid-19 pandemic provided by the Lahat Regional General Hospital. Identify indicators of community satisfaction and what public services still need to be improved in public services during the Covid-19 pandemic at the Lahat Regional General Hospital. Sampling using the sampling technique from Isaac & Michael's Table, with an error rate of 5%. The number of samples taken as many as 347 respondents. The research method is a quantitative method with the main instrument in the form of a questionnaire distributed to respondents. The results of the study explained that respondents' perceptions of public services during the Covid-19 pandemic at the Lahat Regional General Hospital were relatively good.

Community satisfaction has a positive and significant impact on public services during the Covid-19 pandemic at the Lahat Regional General Hospital. This means that the higher the community satisfaction, the better public services during the Covid-19 pandemic will be. The dominant indicator explaining community satisfaction is the KM5 and KM8 indicators, namely the suitability of services and a sense of responsibility. Meanwhile, indicators of community satisfaction that still need to be improved are the speed of service and the simplicity of service procedures. The most dominant indicator in explaining the construct of public services is justice in getting services. Meanwhile, indicators of public services that still need to be improved are service officers with responsibilities and comfort conditions.

Keywords: *Community Satisfaction and Public Service*

Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah Lahat didirikan sejak tahun 1919 oleh Belanda yang berasal dari penyediaan Barak P3K untuk tenaga kerja yang membuat terowongan kereta api antara Kabupaten Lahat dan Tebing Tinggi. Bangunan yang berupa Barak tersebut kemudian berkembang setelah adanya beberapa tenaga kesehatan Belanda dan orang Indonesia yang turut membantu masalah kesehatan dan kecelakaan kerja yang terjadi pada masa pembuatan terowongan. Seluruh bangunan Barak tersebut saat ini telah tidak ada lagi. Sampai dengan tahun 1992, Rumah Sakit Umum Daerah Lahat berstatus Rumah Sakit Kelas D dan mengalami perkembangan menjadi Rumah Sakit kelas C pada tahun 1993. Pada tahun 2001 nama Rumah Sakit Umum Lahat berubah menjadi Kantor Pelayanan Kesehatan RSD Lahat. Dan mengalami perubahan nama kembali menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Lahat pada tahun 2008 sampai dengan sekarang.

Rumah Sakit Umum Daerah Lahat terletak di Kabupaten Lahat, dimana wilayah Kabupaten Lahat sendiri terletak pada posisi antara 3,526^o sampai 4.5^o Lintang Selatan dan 102,33^o sampai dengan 103,45^o Bujur Timur.

Sarana kesehatan yang terdapat di Kabupaten Lahat adalah 767 sarana kesehatan yang terdiri dari 1 Rumah Sakit Pemerintah, 1 Rumah Sakit Angkatan Darat, 6 Puskesmas Perawatan, 25 Puskesmas Non Perawatan, 70 Puskesmas Pembantu, 29 Puskesmas Keliling, 4 Balai Pengobatan, 1 Rumah Bersalin, 26 Praktek Dokter Perorangan, 162 Poskesdes, 424 Posyandu dan didukung oleh 10 Apotek.

Visi

“ Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik, Terpadu, dan Berdaya Saing Tinggi Bagi Seluruh Lapisan Masyarakat Sesuai dengan Standar Profesi ”.

Page **738** of **754**

Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK), Vol. 2, No. 3, November 2023

Misi :

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional
2. Mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan yang canggih sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
3. Mewujudkan RSUD Lahat sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan di Kabupaten Lahat
4. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Tujuan :

1. Terwujudnya Rumah Sakit yang memberikan pelayanan medis yang bermutu dengan fasilitas yang memadai, lokasi mudah dijangkau memiliki SDM yang profesional dengan biaya yang terjangkau untuk semua lapisan masyarakat.
2. Terwujudnya Rumah Sakit yang mampu bersaing dengan memanfaatkan industri dan pemukiman baru dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan
3. Terciptanya kerjasama yang baik dan harmonis serta meningkatkan kesejahteraan seluruh staf dan pegawai Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah sebagai organisasi pemerintahan di Kabupaten Lahat berkaitan dengan pelayanan publik memberikan penempatan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dengan posisi yang lebih baik, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal menjadi sebuah indikator keberhasilan pada suatu instansi tersebut. Pegawai sesuai dengan peran dan fungsinya sebagai abdi masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat memiliki kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut. Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar, dimana pelayanan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai konsumen layanan publik, seperti pada biasanya menempatkan masyarakat pada posisi yang lemah karena dalam hal ini masyarakat tidak memiliki pilihan lain dalam menggunakan pelayanan jasa, sehingga penggunaan pelayanan jasa atau

pelayanan publik pada saat ini tidak relevan lagi yang dapat diukur dari pelayanan kepadamasyarakat tidak efisiensi dan tidak mengutamakan martabat masyarakat lagi.

Pelayanan masyarakat tidak akan pernah lepas dari kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan publik akan terwujud jika layanan yang diberikan berkualitas, demikian sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak berkualitas, itu artinya kualitas pelayanan publik yang diberikan adalah rendah. Jalan menuju keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu organisasi masih membutuhkan perjuangan dengan konsistensi dari setiap aparatur sipil negara. Lebih khusus dari sisi pemerintahan sendiri yang menjadi peran utama dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat sering kali menjadi faktor utama. Pegawai sebagai pelayan masyarakat oleh sebab itu dalam menjalankan aktivitasnya unsur pemerintahan harus benar – benar bekerja dengan maksimal untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan atas pengguna pelayanan mendapatkan kepuasan sehingga apa yang menjadi tujuan utama dapat tercapai.

Pada saat ini suatu menjadi kenyataan bahwa kepuasan masyarakat masih rendah atas pelayanan yang diberikan oleh unsur pemerintahan, sehingga masyarakat memiliki kepuasan yang rendah dan manakalah tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Ketidakpuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan jasa yang diberikan bisa dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan belum maksimal, dan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Lahat memiliki indikasi yang memperlihatkan masih rendahnya tingkat kualitas pelayanan sehingga masyarakat belum memiliki kepuasan.

Pandemi COVID-19 telah merubah kondisi kehidupan manusia, termasuk dalam pelayanan publik, karena semua jenis pelayanan menjadi terkendala, baik terkendala karena tatap muka antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang dilayani menjadi sangat terbatas. Kalau terkait dengan pelayanan administratif, mungkin masih bisa diatasi dengan pelayanan online, tetapi bila kaitannya dengan pelayanan jasa kesehatan, maka tentu saja akan sangat sulit, karena pelayanan kesehatan sangat tidak memungkinkan untuk pelayanan online. Sementara itu, semua jenis pelayanan diusahakan untuk tidak melakukan tatap muka, kecuali

pelayanan yang sangat darurat dan harus memenuhi protokol kesehatan yang sangat ketat, seperti pakai masker, jaga jarak, cuci tangan, menghindari kerumunan, dan lain-lain.

Tabel 1.1
Pasien Selama Pandemi Covid -19 di RSUD Lahat

| No | Pasien | Tahun | |
|----|--|---------|--------------|
| | | 2020 | 2021 |
| 1 | Unit Rawat Jalan (URJ) | 38.412 | 38.761 |
| 2 | Unit Rawat Inap (URI) Covid Non Covid | - 7.237 | 507 6.836 |
| 3 | Unit Gawat Darurat (UGD) | 13.688 | 12.587 |

Sumber : RSUD Lahat, 2022

Pasien RSUD Lahat selama pandemi COVID-19 pada tahun 2020 dengan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan (URJ) sebanyak 38.412 pasien, pasien unit rawat inap (URI) Non Covid sebanyak 7.237 pasien dan pasien unit gawat darurat (UGD) sebanyak 13.688 pasien. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan (URJ) sebanyak 38.761 pasien, pasien unit rawat inap (URI) sebanyak 7.343 pasien yang terdiri dari pasien covid sebanyak 507 pasien dan pasien Non covid sebanyak 6.836 pasien dan pasien unit gawat darurat (UGD) sebanyak 12.587 pasien. Jadi total keseluruhan pasien adalah 118.028 pasien.

Sejak pandemi COVID-19, tren pengaduan pelayanan publik semakin meningkat dimana masyarakat merasa hak-haknya sebagai warga negara belum terpenuhi melalui penyediaan layanan publik, termasuk pelayanan kesehatan yang juga banyak mengalami permasalahan. Rumah sakit kadangkala tidak mampu menangani pasien yang relatif banyak, sementara petugas kesehatan, seperti dokter, bidan, perawat dan tenaga medis lainnya secara kuantitas tidak memadai serta fasilitas rumah sakit juga sangat terbatas. Kondisi seperti ini dialami oleh Rumah Umum Sakit Daerah (RSUD) Lahat.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, muncul berbagai keluhan dari masyarakat atas kondisi pelayanan yang ada, keluhan tersebut mereka sampaikan melalui berbagai media, terutama media sosial dan media cetak. Pemerintah daerah telah berupaya sedemikian rupa untuk mengantisipasi kemungkinan timbulnya

berbagai masalah dalam pelayanan publik pada situasi seperti sekarang ini, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Sehubungan dengan uraian tersebut di atas, maka disusunlah usulan “Penelitian Tesis Magister” ini dengan judul: “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik selama Pandemi COVID-19 di RSUD Lahat: Pendekatan Structural Equation Modeling (SEM)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan selama masa pandemic COVID-19 pada RSUD Lahat. Metode penelitian adalah metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada sampel/responden terpilih. Luaran penelitian berupa Artikel ilmiah yang dimuat pada prosiding dari seminar internasional. Penelitian ini telah ditentukan asumsi dasar yang akan digunakan pada topik penelitian yang akan dikembangkan dan telah dilakukan studi literature, baik teori atau empiris dari penelitian terdahulu tentang prinsip dasar tema penelitian yang akan dikembangkan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, ditemui beberapa masalah berkaitan dengan masih rendahnya kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, hal ini dikarenakan masih adanya pegawai yang tidak jelas mengenai informasi prosedur pelayanan yang ada, kedisiplinan pegawai masih rendah dimana masih adanya pegawai tidak taat mengikuti peraturan masuk jam kerja, istirahat kerja tidak sesuai waktunya, pulang kerja tidak sesuai jadwalnya dan serta masih kurang nyamannya lingkungan didalam melakukan pelayanan hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya ruang pelayanan dan masih sedikitnya tempat duduk sehingga hal ini menunjukkan masih rendahnya pelayanan yang belum maksimal. Dengan mempertimbangkan begitu pentingnya kepuasan masyarakat sebagai alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka dapat diuraikan rumusan masalah

dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kondisi kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat
2. Apa saja yang menjadi indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 masih perlu ditingkatkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Lahat

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat
2. Mengidentifikasi Indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat.

Metode Penelitian

Menurut Sarwono (2018) desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan kebenaran suatu penelitian sesuai dengan tujuan awal dari penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan tanpa adanya desain akan menghambat peneliti dalam melakukan penelitian, hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan tidak adanya pedoman dalam penelitian. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat pada tahun 2022, dengan judul penelitian "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling".

Populasi dan Sampel

Menurut Hadari Nawawi (2019). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri atas manusia, hewan, benda-benda, tumbuh, peristiwa,

gejala, ataupun nilai tes sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien RSUD Lahat selama pandemi COVID-19 pada tahun 2020 dengan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan (URJ) sebanyak 38.412 pasien, pasien unit rawat inap (URI) Non Covid sebanyak 7.237 pasien dan pasien unit gawat darurat (UGD) sebanyak 13.688 pasien. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan (URJ) sebanyak 38.761 pasien, pasien unit rawat inap (URI) sebanyak 7.343 pasien yang terdiri dari pasien covid sebanyak 507 pasien dan pasien Non covid sebanyak 6.836 pasien dan pasien unit gawat darurat (UGD) sebanyak 12.587 pasien. Jadi total keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah 118.028 pasien.

Sampel

Menurut Riduwan (2018). Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena jumlah populasi cukup banyak, maka dalam penelitian ini penentuan jumlah responden dilakukan melalui teknik sampel dari Tabel Isaac & Michael dalam Sugiyono, (2018). dengan taraf kesalahan 5%. Tabel penentuan jumlah sampel dari Isaac dan Michael memberikan kemudahan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Dengan tabel ini, peneliti dapat secara langsung menentukan besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki. Sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan rincian :

227 responden dari URJ, 43 responden dari URI, dan 77 responden dari UGD. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 347 responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara bagaimana memperoleh data mengenai pokok permasalahan yang teliti. Data yang diperlukan dalam penelitian akan diperoleh menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*). Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi Lapangan (*Field Reseach*). Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :
- a. Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan yaitu proses pencatatan pola perilaku objek (orang) atau objek (benda)
 - b. Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan. Wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*interview*) dengan menggunakan bantuan *interview guide* (pedoman wawancara), berikut ini sumber wawancara :
 1. Bagian Tata Usaha
 2. Sub Bagian Kepegawaian
 3. Sub Bagian Program dan Perencanaan
 4. Petugas Penanganan Covid-19
 - c. Daftar Pertanyaan. Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk mengumpulkan data tentang subjek, objek atau variabel yang diteliti.
- Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan instrumen utama berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sebagai tambahan data, untuk memperkaya analisis, dilakukan juga wawancara kepada beberapa orang responden serta melakukan observasi lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien RSUD Lahat selama pandemi COVID-19 pada tahun 2020 dengan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan (URJ) sebanyak 38.412 pasien, pasien unit rawat inap (URI) Non Covid sebanyak 7.237 pasien dan pasien unit gawat darurat (UGD) sebanyak 13.688 pasien. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan (URJ) sebanyak 38.761 pasien, pasien unit rawat inap (URI) sebanyak 7.343 pasien yang terdiri dari pasien covid sebanyak 507 pasien dan pasien Non covid sebanyak 6.836 pasien dan pasien unit gawat darurat (UGD) sebanyak 12.587 pasien. Jadi

total keseluruhan adalah 118.028 pasien.

Karena jumlah populasi cukup banyak, maka dalam penelitian ini penentuan jumlah responden dilakukan melalui teknik sampel dari Tabel Isaac & Michael dalam Sugiyono, S. dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel sebanyak 347 responden dengan rincian, 227 responden dari URJ, 43 responden dari URI, dan 77 responden dari UGD. Analisis model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari indikator yang digunakan untuk merepresentasikan konstruk yang dihipotesiskan atau dibentuk. Tujuan uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan untuk membangun model yang fit dari sebuah instrumen. Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana skala yang digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur. Skala reliabilitas mengukur sejauh mana konsistensi jawaban dari responden pada variabel laten tersebut, artinya sejauh mana langkah-langkah tersebut bebas dari kesalahan acak.

Analisis model pengukuran pada variabel Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dari program LISREL 8.8. Analisis CFA dilakukan untuk melihat kemampuan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Besaran indikator dalam menjelaskan variabel laten dinyatakan dengan muatan faktor. Semakin besar nilai factor loading menunjukkan bahwa indikator tersebut semakin baik dalam mengukur apa yang seharusnya diukur atau disebut semakin valid. Menurut Hair et al., bahwa jika nilai factor loading lebih besar dari 0,5 maka indikator tersebut valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan perhitungan Construct Reliability (CR) dan Average Variance Extract (AVE). Instrumen atau variabel dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik jika $CR \geq 0,7$ dan $AVE \geq 0,5$. Jika nilai CR antara 0,6 – 0,7 reliabilitasnya masih dapat diterima, asalkan indikator-indikatornya memiliki validitas yang baik. Nilai CR dihitung dengan rumusan sebagai berikut : pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, dengan melihat hasil analisis secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat relatif baik. Persepsi responden terhadap variabel

Pelayanan Publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat relatif baik. Kepuasan Masyarakat berdampak positif dan signifikan terhadap pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan masyarakat maka pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat akan semakin baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zaenal Mukarom (2017), menjelaskan kualitas pelayanan bisa didapati dengan menyamakan persepsi para

$$CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda) + \sum e}$$

, dimana $\sum e = \sum (1 - \lambda^2)$
 pengguna pelayanan atau masyarakat atas pelayanan yang mereka inginkan, apabila

$$\text{Sedangkan } AVE = \frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum e}$$

Model CFA akan dibentuk dalam beberapa tahap sampai mendapatkan model pengukuran CFA yang fit, artinya memenuhi berbagai kriteria kecocokan model, sehingga model tersebut menunjukkan valid dan reliabel. Pembahasan Kondisi kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat

Berdasarkan hasil analisis data untuk mengetahui kondisi kepuasan masyarakat dan pelayanan dalam pelaksanaannya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut sudah memuaskan. Artinya semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka pelayanan publik yang diberikan semakin baik atau meningkat.

Rumah Sakit Umum Daerah sebagai organisasi pemerintahan di Kabupaten Lahat berkaitan dengan pelayanan publik memberikan penempatan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dengan posisi yang lebih baik, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal menjadi sebuah indikator keberhasilan pada suatu instansi tersebut. Pegawai sesuai dengan peran dan fungsinya sebagai abdi masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat memiliki kepuasan dalam menerima

pelayanan tersebut. Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar, dimana pelayanan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai konsumen layanan publik, seperti pada biasanya menempatkan masyarakat pada posisi yang lemah karena dalam hal ini masyarakat tidak memiliki pilihan lain dalam menggunakan pelayanan jasa, sehingga penggunaan pelayanan jasa atau pelayanan publik pada saat ini tidak relevan lagi yang dapat diukur dari pelayanan kepada masyarakat tidak efisiensi dan tidak mengutamakan martabat masyarakat lagi.

Pelayanan masyarakat tidak akan pernah lepas dari kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan publik akan terwujud jika layanan yang diberikan berkualitas, demikian sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak berkualitas, itu artinya kualitas pelayanan publik yang diberikan adalah rendah. Jalan menuju keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu organisasi masih membutuhkan perjuangan dengan konsistensi dari setiap aparatur sipil negara. Lebih khusus dari sisi pemerintahan sendiri yang menjadi peran utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering kali menjadi faktor utama. Pegawai sebagai pelayan masyarakat oleh sebab itu dalam menjalankan aktivitasnya unsur pemerintahan harus benar – benar bekerja dengan maksimal untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan atas pengguna pelayanan mendapatkan kepuasan sehingga apa yang menjadi tujuan utama dapat tercapai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Petrus Dwi Ananto Pamungkas, 2016, Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/ 25/M. PAN/2/2004. Hasil penelitian menjelaskan Aparatur pemerintah sebagai pemberi jasa layanan kepada masyarakat merupakan ujung tombak dari citra pemerintah secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur negara menjadikan target utama yang harus dicapai oleh unit pelayanan, mulai dari tingkatan yang kecil hingga yang lebih luas. Unit pelayanan kelurahan Bitungsari merupakan salah satu dari sekian banyak unit pelayanan pemerintah yang dilakukan di Bogor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti Setyo

Utami¹, Suryanto, 2013, Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Di Surakarta, Indonesia. Hasil studi ini menunjukkan bahwa lima variabel independen, yaitu, nyata, reliabilitas, responsif, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen adalah kepuasan. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik di jajaran Kota telah baik. Namun, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di jajaran layanan kantor karena pelayanan yang baik diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah, 2021, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada RSUD Dr. Mohamad Rabain Muara Enim Masa Pandemi Covid-19. Diketahui bahwa nilai IKM tercermin dari nilai yang diperoleh berdasarkan penilaian responden penerima layanan. Nilai terbaik yaitu berkisar 81,26 – 100,00 dengan notasi nilai A dan kriteria penilaian dikatakan “Sangat Baik”, sedangkan notasi B berkisar antara 62,51 – 81,25 dengan kriteria penilaian “Baik”. Adapun notasi C bernilai antara 42,76 – 62,50 dengan kriteria penilaian “Kurang Baik”, dan terakhir notasi D dengan kisaran nilai antara 25 – 43,75 dengan kriteria penilaian “Tidak Baik”.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd, (2018), menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Kemudahan persyaratan
2. Kesederhanaan prosedur
3. Kecepatan pelayanan
4. Keterjangkauan biaya
5. Kesesuaian pelayanan
6. Kemampuan
7. Keramahan
8. Tanggungjawab
9. Kualitas sistem pengaduan

Hasil penelitian ini mendukung teori empat belas unsur indikator dari pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No.25

Tahun 2004), yaitu sebagai berikut :

1. Peraturan pelayanan
2. Syarat pelayanan yang diberikan
3. Petugas pelayanan yang jelas
4. Ketaatan petugas pelayanan
5. Petugas pelayanan dengan tanggungjawab
6. Kompetensi petugas
7. Kecepatan petugas pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan Dan Keramahan Petugas.
10. Kesesuaian biaya
11. Kejelasan biaya
12. Jadwal dan kepastian pelayanan
13. Kondisi kenyamanan
14. Kondisi keamanan pelayanan

Indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 masih perlu ditingkatkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Berdasarkan hasil analisis data untuk mengetahui indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan publik semasa pandemi Covid-19 masih perlu ditingkatkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, diketahui terdapat 8 Indikator pembentuk kepuasan masyarakat semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Indikator yang dominan menjelaskan kepuasan masyarakat adalah indikator KM5 dan KM8, yaitu kesesuaian pelayanan dan rasa tanggung jawab. Sedangkan Indikator kepuasan masyarakat yang masih perlu tingkatkan adalah kecepatan pelayanan dan kesederhanaan prosedur pelayanan. Ada 8 Indikator pembentuk pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Indikator yang paling dominan dalam menjelaskan konstruk Pelayanan Publik, yaitu keadilan mendapatkan pelayanan. Sedangkan Indikator pelayanan publik yang masih harus ditingkatkan adalah petugas pelayanan dengan tanggung jawab dan kondisi kenyamanan.

Pada saat ini suatu menjadi kenyataan bahwa kepuasan masyarakat masih

rendah atas pelayanan yang diberikan oleh unsur pemerintahan, sehingga masyarakat memiliki kepuasan yang rendah dan manakalah tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Ketidakpuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan jasa yang diberikan bisa dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan belum maksimal, dan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Lahat memiliki indikasi yang memperlihatkan masih rendahnya tingkat kualitas pelayanan sehingga masyarakat belum memiliki kepuasan.

Pandemi COVID-19 telah merubah kondisi kehidupan manusia, termasuk dalam pelayanan publik, karena semua jenis pelayanan menjadi terkendala, baik terkendala karena tatap muka antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang dilayani menjadi sangat terbatas. Kalau terkait dengan pelayanan administratif, mungkin masih bisa diatasi dengan pelayanan online, tetapi bila kaitannya dengan pelayanan jasa kesehatan, maka tentu saja akan sangat sulit, karena pelayanan kesehatan sangat tidak memungkinkan untuk pelayanan online. Sementara itu, semua jenis pelayanan diusahakan untuk tidak melakukan tatap muka, kecuali pelayanan yang sangat darurat dan harus memenuhi protokol kesehatan yang sangat ketat, seperti pakai masker, jaga jarak, cuci tangan, menghindari kerumunan, dan lain-lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Hasil penelitian secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat relatif baik. Persepsi responden terhadap variabel Pelayanan Publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat relatif baik. Kepuasan Masyarakat berdampak positif dan signifikan terhadap pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan masyarakat maka pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat akan semakin baik.

2. Ada 8 Indikator pembentuk kepuasan masyarakat semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Indikator yang dominan menjelaskan kepuasan masyarakat adalah indikator KM5 dan KM8, yaitu kesesuaian pelayanan dan rasa tanggung jawab. Sedangkan Indikator kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan dan kesederhanaan prosedur pelayanan. Ada 8 Indikator pembentuk pelayanan publik semasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Indikator yang paling dominan dalam menjelaskan konstruk Pelayanan Publik, yaitu keadilan mendapatkan pelayanan. Sedangkan Indikator pelayanan publik yang masih harus ditingkatkan adalah petugas pelayanan dengan tanggung jawab dan kondisi kenyamanan.

h

Daftar Pustaka

- Hadari Nawawi. (2019). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta, Gajah Mada. University Press.
- Hardiyansyah. (2021), Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada RSUD Dr. Mohamad Rabain Muara Enim Masa Pandemi Covid-19
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004
- Kotler dalam Idris. (2017). Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Prentice Hall (terjemahan), Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Petrus Dwi Ananto Pamungkas. (2016), Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/ 25/M. PAN/2/2004.
- Profil RSUD Tahun 2020 dan 2021
- Riduwan. (2018). Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Roth. (2019). Analisis Farmasi, Cetakan III, diterjemahkan oleh Kisman, S., dan Ibrahim, S., Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sarwono. (2018). Metodologi Penelitian, Bandung
- Sinambela dalam Pasolong, (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Samsudin, (2018). Mengemukakan bahwa efektifitas pelayanan banyak
- Page 752 of 754
- Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)*, Vol. 2, No. 3, November 2023

ditentukan oleh adanya faktor penghambat dan pendukung

Scott W. Vanderstoep and Deirdre D. Johnston, (2017). *Research Methods for Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches*. San Fransisco: John Wiley & Sons

Sri Hartati, (2017), *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu KotaSamarinda*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suryabraja. (2018). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada

Tjiptono. (2018). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta

Tse dan Wilson dalam Nasution, (2017). Oliver Peter dan Olson, 2019. *Komunikasi Pembangunan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan

Hening Tyastuti Puji Lestari, Dwi Agung Hardianto, Hardiyansyah, Nisma Aprini
Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 Di
Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling