

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan:

1. Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang telah melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan normatif yang berlaku. Pelaksanaan SKM tersebut mencerminkan komitmen institusional terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pelayanan publik. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai sejumlah tantangan, khususnya pada aspek tindak lanjut hasil survei yang belum sepenuhnya mampu mendorong transformasi sistemik dalam peningkatan mutu layanan. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan SKM sebagai instrumen evaluatif awal perlu didukung dengan kesinambungan inovasi, peningkatan keterlibatan masyarakat, serta kepemimpinan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
2. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Dr. Reksodiwiryo Padang yang didasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai indeks sebesar 73,67 dengan kategori “kurang baik”. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Reksodiwiryo Padang namun masih menyisakan banyak ruang yang harus diperbaiki khususnya dalam

hal efisiensi waktu pelayanan, kemudahan akses informasi, serta kecepatan penyelesaian pengaduan.

3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Dr Reksodiwiryo Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan adalah melalui perbaikan pelayanan, baik melalui peningkatan kompetensi SDM, pengembangan layanan berbasis digital, maupun pembenahan budaya organisasi pelayanan. Selain itu, rumah sakit juga mulai melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan layanan, meskipun perlu diperkuat secara kelembagaan dan kultural.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Pimpinan, Staf dan seluruh Sivitas Rumah Sakit tk III dr. Reksodiwiryo Padang adalah sebagai berikut:

1. Agar dilakukan penguatan mekanisme tindak lanjut hasil SKM dengan cara menetapkan standar operasional tetap (SOP) khusus untuk menindak lanjuti hasil survei secara sistematis, melibatkan unit-unit pelayanan terkait, dan mempublikasikan hasil perbaikan secara berkala.
2. Agar kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit tk III dr. Reksodiwiryo Padang terus ditingkatkan melalui digitalisasi proses layanan dan survei dengan penggunaan teknologi informasi dalam layanan, termasuk sistem antrean digital, formulir SKM elektronik, dan platform pengaduan daring, perlu diprioritaskan agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
3. Agar dibentuk kelembagaan partisipasi masyarakat untuk menjembatani dialog antara penyedia dan penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- A.B. Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Abdul Aziz Hakim, 2015, *Negara Hukum dan Demokrasi di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Agus Dwiyanto, 2015, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Ashri Muhammad, 2018, *Hak Asasi Manusia: Filosofi, Teori & Instrumen Dasar*, CV. Social Politic Genius (SIGn), Makassar
- Azhary, 1995, *Negara Hukum Indonesia (Analisis Yuridis Normatif tentang Unsur-unsurnya)*, UI Press, Universitas Indonesia
- Bachtiar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, UNPAM Press, Banten
- Badan Legislatif Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, 2023, *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Kesehatan*, DPR RI, Jakarta
- Budiman Rusli dalam Lijan Poltak Sinambela, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Profil Rumah Sakit Pendidikan*, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta, hlm. 5.
- Dinas PMPTSP Jawa Barat, 2019, *Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019*, CV Reswara, Bandung
- Donald dalam Selling Kamaruddin, dkk, 2019, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, CV. Qiara Medika, Pasuruan
- Donni Juni Piransa, 2018, *Manajemen Pelayanan Prima*, Alfabeta, Bandung
- Erwan Agus Purwanto, dkk, 2016, *Modul Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS: Pelayanan Publik*, Edisi Revisi, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2020, *Service Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta

- Fatkhurohman, Dian Aminudin dan Sirajudin, 2004, *Memahami Keberadaan Mahkamah Konstitusi di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- H. Oemar Hamalik, 2007, *Dasar-Dasar Pengembangan Kurikulum*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Hartati, 2012, “Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard”, Tesis, Universitas Indonesia, Depok
- Hotma P. Sibuea, 2010, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, & Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Erlangga, Jakarta
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik*, Agung Pressindo, Yogyakarta
- Joko Widodo, 2019, *Analisis Kebijakan Publik*, Bayumedia, Malang
- Jones dalam Guntur Setiawan, 2004, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2012, *Sistem Kesehatan Nasional*, Edisi Revisi, Jakarta
- Lijan Poltak Sinambela, 2017, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Lis Febrianda, 2017, *Birokrasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Bung Hatta University Press, Padang
- M. Ihsan Dacholfany, 2020, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur (Catatan atas Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unit Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019)*, CV. Laduny Alifatama, Lampung
- Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mahsun, Sulistiyowati, Purwanugraha, 2011, *Akuntansi Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, ANDI, Yogyakarta
- Martitah, 2016, *Mahkamah Konstitusi Dari Negative Legislature ke Positive Legislature*, Konstitusi Press

- Miftah Thoha, 2020, *Good Governance: Pemerintahan yang Baik*, Kencana, Jakarta
- Miriam Budiardjo, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Edisi Revisi, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Mubarok dan Nanang Suparman, 2019, *Pelayanan Publik Kontemporer, Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunang Gunung Djati*, Bandung
- Mulyadi, 2015, *Implementasi Kebijakan*, Balai Pustaka, Jakarta
- Nurhadi, 2019, *Manajemen Rumah Sakit Modern*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York
- Profil RS Tk. II Dr. Reksodiwiryo, 2023, *Laporan Tahunan Rumah Sakit*, Padang
- Rahmat Hidayat, 2020, *Akuntabilitas Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Rajawali Pers, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ratminto dan Winarsih, 2018, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Riant Nugroho, 2018, *Manajemen Publik: Untuk Mahasiswa dan Praktisi Kebijakan Publik*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Ridwan HR., 2011, *Hukum Administrasi Negara*. Cet. VI, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Ryass Rasyid 2009, *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta, 2000
- Satjipto Rahardjo, 1991, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991
- Sedarmayanti, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung
- Soerjono Soekanto dan Herkutanto, 1987, *Pengantar Hukum Kesehatan*, Remadja Karya, Bandung

Sudirman Danim, 2002, *Menjadi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung

Surjadi, 2012, *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung

Susatyo Herlambang, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit: Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*, Gosyen Publishing, Yogyakarta

World Health Organization (WHO), 2010, *Health Systems Framework*, Geneva

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Sumber Lain

Rosdiana, Henny, 2021, "Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Antara Harapan dan Tantangan", *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, Vol. 6 No. 1

Siregar, Daniel, 2021, "Distribusi Spesialis dan Ketimpangan Pelayanan Rumah Sakit", *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Vol. 10 No. 1

Fitriana, Rika, 2020, "Evaluasi Sistem Rujukan JKN di Rumah Sakit Rujukan Regional", *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 8 No. 2

Armianti, Jauhar Arifin, 2022, "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit H. Badaruddin Kasim Pada Ruang Penyakit Dalam di Masa Pandemi Covid-10", *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 1, hlm

Yusriadi, 2019, "Profesionalisme Aparatur dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 12, No. 1

Sri Dwiputrianti, 2018, "Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 9, No. 2

Wahdania, Juliati Saleh, 2015, "Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2015", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 1

- Yoga Budi Bhakti, Eva Yuni Rahmawati, 2017, “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika”, *Jurnal Formatif*, Vol. 7, NO. 3
- Wulandari, 2010, “Perbandingan Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Se-Eks Karisedenan Surakarta”, Tesis, Universitas Sebelas Maret
- Sari, Arwinda, 2015, “Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan”, *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Maret
- Alamsyah, “Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik”, *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 7 No. 3 Tahun 2011
- Alir Kurnia Putri, Dina Sonia, 2021, “Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 3, Agustus
- Triasmadi, dkk, 2019, “Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sititung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya”, *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, Vol. 1, No. 3
- Yusuf Hariyako, dkk, 2017, “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai”, *Jurnal Good Governance*, Vol. 17, No. 2, September
- Christopher Monintja, 2017, “Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata di Kota Manado”, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4, No. 048
- Fheriyal Sri Sriawati, 2015, “Tanggung Jawab Negara dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Edisi 2, Volume 3
- Hanif Hardianto, 2022, “Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan Indonesia Dalam Mewujudkan Konsep Welfare-State”, *Adjudikasi Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No. 2, Desember

Tabel. 5

hasil IKM unit pelayanan di Rumah Sakit TK III dr. Reksodiwiryo padang

No Urut	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	4	3	2	3	4	
2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	2	4	2	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	2	2	4	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
17	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	2	3	3	4	3	3	2	4	
21	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
22	3	2	3	3	2	3	4	3	4	
23	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
24	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
26	3	3	3	2	4	3	2	2	1	
27	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
28	4	3	3	2	3	3	2	3	3	
29	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
30	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
31	3	2	2	3	2	3	3	3	2	
32	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
33	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
34	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
35	2	2	4	3	3	3	4	2	2	
36	4	2	2	3	2	3	3	3	2	
37	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
38	3	3	3	3	3	2	3	3	4	

No Urut	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
40	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
41	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
42	3	2	3	3	3	2	2	3	2	
43	3	3	2	2	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
45	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
46	3	2	2	2	2	3	2	3	3	
47	3	2	4	3	3	2	2	3	3	
48	4	3	2	3	2	2	3	3	2	
49	3	3	2	2	3	2	2	3	4	
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
53	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
57	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	2	4	3	3	4	3	
60	4	3	3	2	3	3	4	3	4	
61	2	3	3	2	3	2	4	3	2	
62	2	4	3	4	3	4	3	3	2	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
65	2	3	3	3	3	4	2	3	3	
66	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
67	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
68	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
69	3	3	3	2	3	4	3	3	3	
70	4	3	3	3	3	2	4	2	4	
71	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
72	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
73	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
74	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
75	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
76	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
77	3	3	2	3	2	3	3	3	2	

No Urut	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
78	3	3	2	3	2	2	3	2	2	
79	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
80	4	4	4	3	3	3	3	3	2	
81	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
82	4	2	2	3	3	3	2	3	4	
83	3	3	2	2	3	4	2	3	2	
84	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
87	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
88	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
89	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
90	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
91	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
92	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
93	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
94	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
95	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
96	3	2	3	2	2	2	3	3	2	
97	3	3	2	3	2	2	2	3	3	
98	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
100	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
101	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
102	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
103	2	2	2	2	3	2	3	3	2	
104	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
105	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
106	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
107	4	3	2	2	3	3	3	3	3	
108	4	3	3	2	4	2	2	3	4	
109	3	3	2	2	2	3	4	3	3	
110	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
112	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
113	2	3	2	3	3	2	3	3	2	
114	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
115	4	3	3	3	3	2	3	3	2	
116	3	3	2	2	3	2	2	3	2	

No Urut	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
156	4	3	2	3	3	2	3	3	2	
157	3	4	2	3	3	2	3	2	4	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
162	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
163	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
165	2	3	2	3	2	4	3	3	4	
166	3	2	2	4	3	3	2	2	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
169	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
170	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
171	3	4	2	3	3	3	2	3	2	
172	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
173	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
174	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	3	3	2	4	4	3	4	4	4	
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	4	3	3	3	2	4	2	
178	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
184	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
185	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
186	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
187	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
188	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
189	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
190	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
191	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
192	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
193	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
194	3	3	4	3	3	3	4	4	4	

