

PENGARUH KUALITAS WAKTU PENYELESAIAN, PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Vulka Matswatul Khaira

NPP. 32.0710

Asdaf Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0710@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. H Dwi Agus Sumarno, MM,M.Si

Email : dwi141263@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Public services in the health sector play a vital role in improving public welfare. The Kubu Raya District General Hospital (RSUD) is one of the public service institutions that is expected to be able to provide quality services. However, the results of the 2023 Public Satisfaction Index Survey (IKM) show that two aspects of service, namely the time of completion and handling of complaints, suggestions, and input, still receive low ratings from the public. **Porpuse:** This study aims to analyze the effect of the quality of the time of completion and handling of complaints, suggestions, and input on public satisfaction as users of public services at the Kubu Raya District Hospital. **Method:** The research approach used is quantitative with a survey method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to the public who had used the services of the RSUD, and analyzed using multiple linear regression techniques to determine the relationship between variables. **Results:** The results of the study indicate that the quality of the time of completion has a significant effect on public satisfaction. Responsive and transparent complaint handling has also been shown to increase user satisfaction. These findings emphasize the importance of a quick response, clear procedures, and community involvement in the service evaluation process. **Conclusion:** Both factors, namely the time of completion and handling of complaints, suggestions and inputs, contribute significantly to public perception and satisfaction with the services of the Kubu Raya Regional Public Hospital. The main recommendations include increasing the effectiveness of SOPs, improving the quality of human resources, and optimizing the public complaint system as a form of commitment to quality-oriented public services.

Keywords: *Quality of Public Services, Public Satisfaction, Time of Complaint Resolution, Handling of Complaints, Suggestions and Inputs at Kubu Raya Regional Public Hospital*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan publik di sektor kesehatan memegang peranan vital dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang diharapkan mampu memberikan pelayanan berkualitas. Namun, hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 menunjukkan bahwa dua aspek pelayanan waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan saran dan masukan masih mendapatkan penilaian rendah dari masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik RSUD Kabupaten Kubu Raya. **Metode:** Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan RSUD, dan dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel. **Hasil/Temuan:** Penelitian menunjukkan bahwa kualitas waktu penyelesaian memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Penanganan pengaduan yang responsif dan transparan juga terbukti meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan RSUD Kubu Raya. **Kesimpulan:** Kualitas waktu penyelesaian dan sistem pengaduan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Disarankan agar RSUD meningkatkan efektivitas SOP, memperkuat SDM, serta mengoptimalkan sistem pengaduan digital untuk membangun layanan publik yang responsif dan partisipatif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan saran dan masukan RSUD Kubu Raya

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencerminkan efektivitas kinerja negara. Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Tjiptono, 2006). RSUD memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang bermutu dan tepat waktu kepada masyarakat. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 menunjukkan dua aspek yang mendapat penilaian rendah yaitu waktu penyelesaian layanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang fokus pada sektor administrasi publik seperti oleh Nugraheni (2015), Firmansyah dan Rosy (2021), serta Riyanti Utami et al. (2023). Penelitian ini menggunakan dua variabel spesifik di sektor layanan kesehatan, serta pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear untuk mengevaluasi hubungan antar variabel secara mendalam.

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada individu atau kelompok oleh lembaga atau instansi pemerintah, sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan barang dan jasa, serta layanan administratif dan medis sebagai bagian dari pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi fokus utama dalam manajemen pemerintahan, dan berbagai organisasi menganggapnya sebagai faktor yang sangat penting. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat meringankan kebutuhan dan kecemasan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi prioritas utama. Lembaga Administrasi Negara (LAN) mendefinisikan pelayanan berkualitas sebagai pelayanan yang mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyelenggara dalam merespons ekspektasi masyarakat. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan warga, memberikan kepuasan, dan berkontribusi dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap instansi penyelenggara layanan untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Kualitas layanan yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh reaksi atau penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat beberapa regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan dan evaluasi pelayanan publik, seperti Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 yang mengatur evaluasi kinerja pelayanan publik, serta Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Di sektor kesehatan, standar pelayanan diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024. Khusus untuk wilayah penelitian, implementasi pelayanan publik juga mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2017.

Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kualitas layanan dipengaruhi oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan publik menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, termasuk layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). RSUD memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang bermutu dan tepat waktu kepada masyarakat. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar unsur pelayanan di RSUD Kubu Raya dinilai baik, masih terdapat dua aspek yang mendapat penilaian rendah yakni pada indikator waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai harapan dan penanganan pengaduan saran dan masukan yang kurang efisien.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi terhadap dua unsur untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antarpengaruh kualitas waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, saran, dan masukan terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di RSUD.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian-penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pelayanan administrasi atau sektor publik lainnya, sehingga belum menyentuh secara langsung permasalahan yang terjadi di layanan kesehatan. Meskipun data IKM telah menunjukkan permasalahan dalam waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kedua faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif di konteks rumah sakit daerah, khususnya di Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini menganalisis secara mendalam sejauh mana kualitas waktu penyelesaian dan sistem penanganan pengaduan memengaruhi kepuasan masyarakat, serta memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan mutu pelayanan di RSUD Kabupaten Kubu Raya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu untuk menunjukkan kebaruan serta relevansi topik yang diangkat. Sejumlah penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015) dalam penelitiannya di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, menilai kualitas pelayanan publik menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menemukan bahwa pelayanan yang diberikan berada dalam kategori baik. Selanjutnya, penelitian oleh Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Riyanti Utami, Nia Sumiati, dan Muhammad Syukrullah Abdullah (2023) juga meneliti hal serupa di Kabupaten Bandung Barat dan menemukan bahwa responsivitas petugas, kemudahan akses, serta kejelasan informasi sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Sementara itu, Aditya Cholif Firmansyah dan Brillian Rosy (2021) meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan, dan menyimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas secara signifikan meningkatkan kepuasan warga yang terakhir. Noorhidaya, Septi Anggraeni dan Siti Fatimah Tuzzahra (2019) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan [asien BPJS di pelayanan rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura yang menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS]. Kelima penelitian tersebut menjadi acuan penting, namun sebagian besar masih berfokus pada sektor pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengisi celah dengan fokus khusus pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya, terutama pada dua aspek yang belum banyak dikaji sebelumnya, yaitu kualitas waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan saran dan masukan terhadap kepuasan masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu dalam mengkaji secara spesifik pengaruh kualitas *waktu penyelesaian* serta *penanganan pengaduan, saran, dan masukan* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini berbeda

dengan penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Nugraheni (2015), Firmansyah dan Rosy (2021), serta Riyanti Utami et al. (2023), yang lebih banyak memfokuskan pada sektor pelayanan administrasi publik seperti pembuatan e-KTP atau layanan kependudukan. Penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah, menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis data IKM terbaru. Kebaruan terletak pada lokus penelitian, variabel yang dikaji (waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan secara bersamaan), serta pemanfaatan metode survei dengan analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi kepuasan publik secara langsung di RSUD Kubu Raya.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya, khususnya pada dua aspek utama yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sugiyono (2017) bahwa metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Simangunsong (2016), Menurut Simangunsong (2017:178-179), metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang dipilih secara acak, dengan pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna layanan di RSUD, yang dipilih melalui metode purposive sampling atau yang diperoleh dianalisis secara statistik menggunakan bantuan software SPSS, dengan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum analisis dilakukan, guna memastikan kualitas data yang digunakan. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran empiris yang objektif mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 Januari – 24 Januari 2025 yang berlangsung di RSUD Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan masyarakat diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas dari pengguna layanan terhadap waktu penyelesaian serta mekanisme pengaduan yang mereka alami di RSUD Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan survei IKM, meskipun secara umum nilai kepuasan masyarakat berada pada kategori “cukup baik”, nilai tersebut masih dipengaruhi secara signifikan oleh dua indikator bermasalah yakni

waktu penyelesaian dan penanganan pengadua saran dan masukan. Menurut Tjiptono (2006), kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan. Ketika pelayanan lebih rendah dari harapan, maka ketidakpuasan muncul. Dalam penelitian ini, masyarakat mengeluhkan waktu tunggu dan ketidakterlibatan dalam pengaduan sebagai faktor ketidakpuasan utama.

Dalam kasus ini, masyarakat berharap pelayanan RSUD cepat dan responsif, namun kenyataannya banyak yang mengalami keterlambatan pelayanan dan tidak mendapatkan tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan. Ketimpangan antara ekspektasi dan realisasi inilah yang menyebabkan turunnya kepuasan. Selain itu, kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman emosional selama proses pelayanan. Antrean yang panjang, ketidakjelasan informasi, serta sikap petugas yang sibuk atau tidak menyempatkan diri mendengar keluhan pasien menjadi pemicu ketidaknyamanan emosional yang turut memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Artinya, kepuasan bukan hanya soal kecepatan dan prosedur, tetapi juga menyangkut interaksi antarmanusia dalam layanan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, RSUD perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap dua variabel ini dan menjadikannya prioritas dalam reformasi pelayanan publik. Survei kepuasan perlu dilakukan secara berkala, serta digunakan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan internal rumah sakit. RSUD juga dapat membentuk tim evaluasi kualitas layanan lintas bagian untuk menindaklanjuti temuan dan masukan secara proaktif. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dalam proses evaluasi dan perbaikan, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat seiring dengan peningkatan kepercayaan publik.

3.2. Kualitas Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan dimensi penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Dalam konteks RSUD Kabupaten Kubu Raya, waktu penyelesaian merujuk pada lamanya proses pelayanan yang diterima pasien mulai dari registrasi, antrean pemeriksaan, pelaksanaan tindakan medis, hingga pengambilan obat. Hasil survei menunjukkan bahwa aspek ini memperoleh skor rendah karena durasi pelayanan dianggap terlalu panjang dan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Banyak pasien mengeluhkan waktu tunggu di loket pendaftaran dan poli spesialis yang bisa mencapai lebih dari 2 jam, belum termasuk waktu pengambilan obat di farmasi yang juga antre. Ketidakesesuaian antara informasi estimasi waktu pelayanan dan kenyataan di lapangan menjadi salah satu sumber utama ketidakpuasan.

Faktor yang menyebabkan lambatnya waktu penyelesaian antara lain jumlah pasien yang melebihi kapasitas harian, keterbatasan tenaga medis, sistem antrean yang belum sepenuhnya berbasis digital, serta ketergantungan pada prosedur manual. Di sisi lain, sebagian pasien juga tidak memiliki pengetahuan tentang jadwal praktik dokter, sehingga datang di luar waktu yang optimal, memperpanjang antrean. Rendahnya efisiensi dalam alur pelayanan ini menghambat persepsi publik terhadap profesionalisme rumah sakit. Penilaian masyarakat terhadap durasi pelayanan menunjukkan ketidakesesuaian ekspektasi, yang berdampak negatif terhadap persepsi pelayanan (Parasuraman et al., 1985). Waktu penyelesaian masuk dalam dimensi *reliability* dan *responsiveness* dari model SERVQUAL. Dalam teori SERVQUAL, waktu penyelesaian masuk ke dalam dimensi *reliability* dan *responsiveness*, di mana layanan harus tepat waktu dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Ketika waktu pelayanan tidak sesuai

harapan, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh ikut menurun.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya penguatan sistem antrian berbasis teknologi informasi, penjadwalan ulang kunjungan secara lebih teratur, serta penambahan sumber daya manusia di titik-titik pelayanan yang padat. Selain itu, komunikasi terkait estimasi waktu tunggu juga harus diperjelas agar masyarakat memiliki ekspektasi yang realistis dan tidak merasa diabaikan dalam proses pelayanan.

3.3. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Indikator ini menilai sejauh mana instansi pelayanan publik, dalam hal ini RSUD Kabupaten Kubu Raya, mampu merespons dan menindaklanjuti pengaduan, saran, serta masukan yang diberikan oleh masyarakat. Hasil survei menunjukkan bahwa indikator ini mendapatkan nilai paling rendah dalam keseluruhan IKM, yaitu 3,01, yang tergolong dalam kategori “Kurang Baik”. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan yang ada belum berjalan secara optimal dan tidak memberikan ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam perbaikan pelayanan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan, baik melalui kotak saran, formulir kertas, maupun media sosial, tidak mendapatkan tanggapan atau tindak lanjut yang jelas. Bahkan, ada pasien yang menyatakan bahwa mereka tidak pernah melihat perubahan setelah memberikan masukan, sehingga merasa proses pengaduan hanya formalitas tanpa substansi. Hal ini mencerminkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam mekanisme pengaduan, padahal pengelolaan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik serta menjadi sumber data penting bagi perbaikan mutu pelayanan.

Sistem pengaduan yang ideal seharusnya mencakup tiga tahapan: *aksesibilitas* (mudah diakses semua pihak), *responsifitas* (tanggapan cepat dan solutif), serta *akuntabilitas* (jelas siapa yang bertanggung jawab dan tindak lanjutnya terdokumentasi). Dalam praktiknya, ketiga elemen ini belum sepenuhnya hadir di RSUD. Hal ini berdampak besar terhadap persepsi masyarakat yang merasa suaranya tidak dihargai. Dalam perspektif kualitas pelayanan publik, kelalaian dalam pengelolaan pengaduan menunjukkan rendahnya *empathy* dan *assurance*, dua komponen penting dalam membangun relasi jangka panjang dengan pengguna layanan.

Solusi yang dapat diterapkan antara lain adalah digitalisasi sistem pengaduan yang memungkinkan masyarakat melacak status pengaduannya, pelatihan petugas pengelola pengaduan agar lebih responsif, serta pengumuman hasil tindak lanjut pengaduan secara terbuka melalui media resmi rumah sakit. Upaya ini tidak hanya memperbaiki persepsi masyarakat, tetapi juga menciptakan budaya pelayanan publik yang terbuka terhadap komplain.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran, serta masukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Kubu Raya. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Noorhidayah et al. (2019) yang menemukan bahwa dimensi kecepatan dan ketanggapan layanan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Wicaksono dan Tresnati (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan di RS Mata Cicendo Bandung. Temuan ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhion

Gama Putra dkk. (2020) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, yang menyatakan bahwa responsivitas pelayanan serta kecepatan penyelesaian administrasi sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Sama halnya dengan penelitian ini, masyarakat merasa tidak puas jika waktu penyelesaian terlalu lama dan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan sebelumnya. Selain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan temuan Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015) di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, yang menunjukkan bahwa aspek kejelasan prosedur dan kecepatan layanan sangat menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam kedua penelitian tersebut, waktu menjadi indikator krusial dalam membentuk persepsi kualitas layanan publik, yang juga tercermin secara kuat dalam penelitian ini.

Di sisi lain, temuan tentang lemahnya sistem pengelolaan pengaduan di RSUD Kabupaten Kubu Raya berbeda dengan hasil penelitian Riyanti Utami dkk. (2023) di Kabupaten Bandung Barat, di mana sistem pengaduan masyarakat justru menjadi kekuatan dalam pelayanan publik karena berbasis digital dan mendapat tindak lanjut yang cepat. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik kelembagaan dan tingkat digitalisasi yang berbeda antara objek penelitian. RSUD Kabupaten Kubu Raya masih mengandalkan pengaduan manual dan belum mengintegrasikan sistem umpan balik secara daring secara optimal.

Penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat, salah satu faktor yang mendukung pelayanan di RSUD Kubu Raya adalah adanya komitmen petugas medis dan administrasi yang menunjukkan etos kerja tinggi meskipun dalam kondisi fasilitas yang terbatas. Banyak responden menyampaikan bahwa mereka merasa dihargai secara manusiawi oleh perawat dan dokter yang ramah dan empatik. Selain itu, keberadaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/BPJS) juga menjadi faktor pendukung signifikan karena memudahkan akses layanan tanpa beban biaya yang berat bagi masyarakat kelas menengah ke bawah. Dukungan infrastruktur dasar seperti ruang tunggu, ketersediaan obat, dan pelayanan poli umum juga dinilai cukup memadai. Adapun faktor penghambat utama yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah tenaga medis dan staf administrasi, terutama pada jam pelayanan puncak. Hal ini berdampak langsung pada waktu penyelesaian yang lebih lama dan pelayanan yang kurang responsif. Selain itu, sistem antrian yang belum terintegrasi secara digital dan masih bersifat manual menyebabkan kebingungan dan ketidakteraturan dalam alur pelayanan. Faktor lain yang menghambat adalah kurangnya pelatihan petugas bagian pengaduan, sehingga tidak semua pengaduan diproses dengan baik atau mendapat tindak lanjut yang jelas. Temuan tambahan lain yang signifikan adalah adanya kesenjangan informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat, khususnya dalam menyampaikan prosedur, jadwal pelayanan, dan alur pengaduan. Meskipun informasi telah tersedia melalui media cetak dan elektronik, sebagian masyarakat terutama lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah masih mengalami kebingungan. Hal ini menandakan bahwa penyampaian informasi harus disesuaikan dengan karakteristik pengguna layanan, tidak cukup hanya melalui saluran resmi, tetapi juga dengan pendekatan komunikasi langsung dan interaktif.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan-temuan sebelumnya mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dalam sektor kesehatan, tetapi juga memberikan gambaran spesifik bahwa dua unsur layanan waktu penyelesaian serta penanganan

pengaduan saran dan masukan merupakan aspek yang paling perlu mendapat perhatian prioritas dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Kabupaten Kubu Raya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek waktu penyelesaian serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Waktu penyelesaian yang lama dan tidak sesuai ekspektasi menjadi sumber utama ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, sistem pengaduan yang tidak responsif dan kurang transparan memperparah ketidakpuasan karena masyarakat merasa tidak dilibatkan secara aktif dalam proses perbaikan pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan memberikan layanan secara cepat, tepat, dan manusiawi. Selain itu, ditemukan pula faktor pendukung seperti dedikasi petugas dan ketersediaan layanan dasar, serta faktor penghambat seperti keterbatasan SDM dan sistem antrean manual yang belum optimal. Oleh karena itu, meskipun pelayanan di RSUD Kubu Raya telah berada dalam kategori cukup baik secara umum, peningkatan pada dua aspek utama yang diteliti sangat diperlukan untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam upaya memperoleh data yang sepenuhnya bersumber dari responden pengguna layanan RSUD dalam periode tertentu sehingga hasilnya belum tentu mewakili seluruh pengalaman masyarakat sepanjang waktu. mengingat keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa dan dapat memperluas ruang lingkup dengan melibatkan lebih banyak rumah sakit atau instansi layanan publik untuk memperkuat generalisasi hasil. Selain itu, pendekatan campuran (kuantitatif dan kualitatif) dapat digunakan agar analisis lebih mendalam, terutama dalam memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di RS Premier Bintaro. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 10 (1), 50–60. <https://ejournal.upi.edu/index.php/Jurnal-Riset-Bisnis/article/view/9827>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik* 111–120. <http://journal.unair.ac.id/JAP@pengaruh-pelayanan-publik.html>
- Nugraheni, Z. A. (2015). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/23454/>
- Noorhidayah, A., Anggraeni, W., & Tuzzahra, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia* (1), 34–40. <https://jurnal.uniska-bjm.ac.id/index.php/JKMS/article/view/2134>
- Ramez, W. S. (2012). Patients' perception of health care quality, satisfaction and behavioral intention: An empirical study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science* (18),131–141. http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_18_Special_Issue_September_2012/16.pdf
- Riyanti Utami, R., Sumiati, N., & Syukrullah Abdullah, M. (2023). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 98–107. <https://jurnal.unpad.ac.id/jap/article/view/41090>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ulum, M. I. (2018). Strategi peningkatan pelayanan publik dalam perspektif kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21–30. <https://journal.ipdn.ac.id/JIP/article/view/215>
- Varela-Neira, C., Vázquez-Casielles, R., & Iglesias, V. (2010). *Explaining customer satisfaction with complaint handling*. *International Journal of Bank Marketing*, 28 (2), 88–112. <https://doi.org/10.1108/02652321011018304>
- Wicaksono, R., & Tresnati, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit

terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Kesehatan*(1),45–56.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jemkes/article/view/39823>

Yunida, Y. (2016). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening (Studi pada pasien rawat jalan RS Amal Sehat Wonogiri). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* 60–70.

<https://jurnal.uns.ac.id/jimb/article/view/12999>

Zulfi, A. A. (2015). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Universitas Muhammadiyah Magelang. <http://repository.ummgl.ac.id/id/eprint/572>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38717/uu-no-25-tahun-2009>

Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/278349/permenpan-rb-no-4-tahun-2023>

Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Keputusan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/141565/kepmenpan-rb-no-14-tahun-2017>

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan*.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/277506/permenkes-no-6-tahun-2024>

Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2017.

Pemerintah Kabupaten Kubu Raya. (2017). *Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

