

Keywords: Influence, Impersonality and Public Satisfaction.

Kata Kunci: Pengaruh, Impersonalitas, Kepuasan Masyarakat

***Korespondensi**

Phone : +62 823 8487 3661
Email : hardiantiadn@gmail.com



**BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN (BPP)
KEMENTERIAN DALAM
NEGERI**

Jl. Kramat Raya No 132, Jakarta Pusat,
10450

© Hardianti, Nuryanti Mustari, Hafiz
Elfiansya Parawu



This work is licensed under the Creative
Commons Attribution-NonCommercial-
ShareAlike 4.0 International License.

PENGARUH IMPERSONALITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD SYEH YUSUF KABUPATEN GOWA

**Hardianti¹, Nuryanti Mustari², Hafiz Elfiansya
Parawu³**

^{1,3} Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar

² Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dikirim: 28 Mei 2018; Direvisi: 3 Juni 2018; Disetujui: 30 Juli 2018

Abstract

The purpose of this study is to know the influence of impersonality on public satisfaction in RSUD Syekh Yusuf Gowa Regency. This research used quantitative method with survey type using simple random sampling with measurement of research instrument is done by likert scale. The data analysis technique research was descriptive statistical analysis techniques and simple regression analysis techniques with the help of SPSS version 21 software applications. The results found that Impersonalities impact on Public Satisfaction in RSUD Syekh Yusuf Gowa Regency using Simple Regression Equation Model concluded that, the value of Constant (a) amounted to 5,475, meaning if Impersonality (X) value 0, then the result of Public Satisfaction (Y) the value was positive that is 5,475. And increasing the value of Impersonality (X) then the value of Public Satisfaction (Y) will increase means there was influence between Impersonalities and Public Satisfaction in RSUD Syekh Yusuf Gowa Regency. Role (R Square) Impersonality (X) on Public Satisfaction (Y) in RSUD Syekh Yusuf Gowa Regency, hence R Square value amounted to 0,520 or 52%. Thus, Impersonality (X) has an influence on Public Satisfaction (Y) in RSUD Syekh Yusuf Gowa Regency amounted to 52%, while the rest amounted to 48% obtained from 100% - 52% = 48% unobserved variables.

Intisari

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui impersonalitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey menggunakan *simple random sampling* dengan pengukuran instrumen penelitian yaitu; *skala likerts*. Adapun teknik analisis data penelitian adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi software SPSS version 21. Hasil penelitian ditemukan bahwa Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dengan menggunakan Model Persamaan Regresi Sederhana disimpulkan bahwa, nilai Konstan (a) sebesar 5,475 berarti jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya positif yaitu 5,475. Semakin tinggi nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Peranan (*R Square*) Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa maka, nilai *R Square* sebesar 0,520 atau 52%. Jadi, Impersonalitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 52%, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh dari 100% - 52% = 48% variabel yang tidak diteliti.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai birokrat untuk menjamin setiap warga negaranya mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik diartikan “Melayani kepentingan masyarakat dalam suatu organisasi pemerintah sesuai dengan peraturan dan pelaksanaan yang ditetapkan” (Sinembela, 2012). Selain itu, pelayanan publik adalah patokan bagi pemerintah dalam menjalankan kinerja pemerintah yang dapat dilihat secara kasat mata. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan. Kesuksesan kinerja pelayanan publik secara optimal, efisien dan bertanggung jawab akan mengangkat citra baik bagi pemerintah di mata warga masyarakatnya (Laksana, 2015:79).

Amanat sebagai pelayanan publik terdapat pada Peraturan Undang-Undang RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik senantiasa menjadi perbincangan, kritikan, pertimbangan dan keluhan masyarakat untuk dipenuhi secara optimal oleh aparatur pemerintah. Pada dasarnya pelayan publik harus berpedoman pada aturan dan standar pelayanan prima.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Pasal 1 tahun 2014 bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan”.

Standar pelayanan publik menjadi kewajiban dasar pemerintah dalam pemberian pelayanan prima khususnya di bidang kesehatan. Pada instansi kesehatan tujuan utamanya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Meskipun realitanya pelayanan publik yang marak terjadi saat ini cenderung lambat, berbelit-belit, mahal, kurang optimal dan kurang adil. Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan masih memakai sistem kekerabatan ataupun kekeluargaan. Sehingga untuk mencapai pelayanan yang adil, perlu berpedoman pada pelayanan minimal.

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

Senada dengan peraturan tersebut maka menurut Sinambela kualitas pelayanan publik tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dengan kewajiban (Mustafa, 2012) (Kutipan ini pernyataan dari Sinambela namun diperoleh dari buku yang ditulis oleh Mustafa).

Salah satu dasar pelayanan berkualitas adalah kesamaan hak dalam pelayanan. Kesamaan hak memiliki makna dalam pelayanan birokrasi berarti impersonalitas. Impersonalitas dalam KBBI berarti tanpa pandang bulu dalam pelayanan. Impersonalitas sendiri berasal dari kata impersonal yang berkaitan dengan karakteristik tipe ideal birokrasi yang diajukan oleh bapak birokrasi Max Weber.

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

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

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

Pengembangan standarisasi prosedur dan rutinitas birokrasi Weberian ditunjukkan untuk menyederhanakan pelayanan yang kompleks dan memiliki turbulensi yang tinggi sehingga dapat dikelola dengan mudah oleh aparatur birokrasi. Adapun standarisasi impersonalitas yang dimaksud adalah untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani (Dwiyanto, 2012:137). Standarisasi pelayanan yang impersonalitas digunakan sebagai indikator utama untuk meneliti hasil penelitian di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

Masyarakat sebagai penerima layanan senantiasa menuntut pemberian pelayanan yang adil setiap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di seluruh Indonesia seperti di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. RSUD Syeh Yusuf Kabupaten

Gowa memperoleh kepercayaan bagi masyarakat Kabupaten Gowa sebagai rumah sakit dengan pelayanan kesehatan yang dipercaya bagi masyarakat kabupaten Gowa untuk melayani kesehatan.

RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dijadikan sebagai lokasi penelitian dilandasi pada integrasi pelayanan kesehatan dari BPJS kesehatan menjadi kesehatan gratis dengan menggunakan KK dan KTP. Menurut Adnan selaku Bupati Gowa menyatakan “sejak Januari 2017 Pemkab Gowa tidak lagi mengikutsertakan sebanyak 119.601 warga yang termasuk kategori kurang mampu, dan terdata sebagai peserta BPJS kesehatan. Jadi masyarakat kembali mandiri dengan melaksanakan program kesehatan gratis yang telah berjalan sejak 2009 lalu” (jawapos.com, 2017).

Tabel 1.

Pengunjung RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa terus meningkat setiap tahunnya dilihat dari data tiga tahun terakhir mulai pada tahun 2015 – 2018.

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

Sumber: Rekam Medis RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, Medis, R, 2018

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

Salah satu pasien dengan tujuan berobat yang salah memasukkan berkas dibentak lalu di suruh pulang. Menurut RD selaku pasien “saat itu saya diminta kartu sehat, tapi tidak sengaja saya lampirkan kartu milik anak saya. Awalnya langsung diterima, kemudian saya antri seperti pasien lain. Pukul 12:00 saya dipanggil.” Saat dipanggil oknum dokter mempersoalkan kartu yang dimasukkan RD. Pasien tersebut kemudian diarahkan ke bagian administrasi. Oknum admin tersebut marah, “saya diusir dan disuruh pulang”. Pasien memohon untuk mendapatkan pengobatan, bahkan siap memberikan uang dengan jumlah besar asalkan

bisa mendapat pengobatan. Karena sudah mengantri dari sejak pagi. Tapi pegawai admin itu bilang, “sebaiknya tidak usah datang lagi ke rumah sakit ini”. Dua hari kemudian pasien kembali datang dengan tujuan memperoleh pengobatan. Namun oknum pegawai yang sudah mengenalinya kembali menolak memberikan pengobatan. “Kemarin saya ke Rumah Sakit, lengkap dengan berkas yang saya masukkan dan menunggu antrian. Tapi lama menunggu saya tidak di panggil-panggil. Saya periksa ternyata berkasnya kosong dan pasien lain tidak” (Lamaau, 2018).

Selain itu, dari hasil penelitian Nujannah di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bahwa pasien ada perbedaan perlakuan dengan pelayanan yang rumah sakit berikan. Mereka berpendapat bahwa pihak rumah sakit membedakan jika salah satu pasien memiliki keluarga salah satu perawat. Keluhan yang disampaikan hampir sama dengan informan sebelumnya. Kurangnya fasilitas kamar yang ada di rumah sakit membuat pasien merasa lambat dilayani. Kinerja pegawai RSUD dalam melayani pasien kurang baik. Dilihat dari pegawai yang cuek, lambat dalam melayani pasien ditambah stok obat yang disediakan kosong, jadi pasien harus membeli obat di apotik yang berada diluar rumah sakit (Nurjannah, 2017, p. 73).

Padahal menjadi tugas dan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang impersonal kepada masyarakat. Karena pelayanan yang impersonal sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.

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

Menurut *Institut Of Medicine* (IOM) kualitas adalah sejauh mana layanan kesehatan populasi dan individu meningkatkan kemungkinan hasil perawatan kesehatan yang diinginkan serta konsisten dengan pengetahuan profesional saat ini. Walaupun begitu, upaya peningkatan kualitas oleh rumah sakit dan sistem pelayanan kesehatan bertujuan untuk meyakinkan bahwa konsumen layanan kesehatan menerima pelayanan yang sesuai, benar, dan efektif (Fajrianti and Muhtadi, 2017, p. 113).

Kepuasan masyarakat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat memberikan dampak terhadap proses keberhasilan dalam pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran wajib ditaati yang digunakan dalam penyelenggara pelayanan publik oleh pelayan dan

penerima layanan. Adapun standar pelayanan yang dimaksud adalah Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan (Rahmayanti, 2010, p. 89). Menurut Adnan Purichta Ichsan sebagai Bupati Kabupaten Gowa menyatakan pelayanan kesehatan gratis yang digunakan di Kabupaten Gowa kian baik dari pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan. "Kita harus lebih prima lagi dibandingkan BPJS, sehingga menjadi dasar dibentuknya tim verifikasi kesehatan gratis tersebut," jelas Adnan. Adnan pun berharap agar OPD yang terlibat dalam tim verifikasi pengendali kesehatan gratis dapat segera mungkin membentuk secara teknis berdasarkan standar operasional prosedur pelayanan (tribunnews.com, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Muh. Anwar Hafid di RSUD Syeh Yusuf mengatakan dari 30 responden penilaian puas sebanyak 6 responden (20.0%) terhadap kinerja perawat yang baik dan kepuasan pasien, sedangkan kinerja perawat dengan penilaian baik dan kepuasan pasien dengan penilaian tidak puas sebanyak 3 responden (10.0%) dari 9 responden (30.0%). Kinerja perawat dengan penilaian kurang dari kepuasan pasien penilaian puas sebanyak 3 responden (10.0%), sedangkan kinerja perawat dengan penilaian kurang dari kepuasan pasien dengan pendapat tidak puas sebanyak 18 responden (60.0%) dari 21 responden (70.0%). Hasil uji statistik didapatkan nilai P -Value sebesar 0,008, hasil uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, karena nilai hitung $P < \alpha$ 0,05 dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa (Hafid, 2014, p. 373).

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

Selain itu, masih banyak keluhan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan aparatur pemerintahan dalam menjabarkan tugas-tugas pelayanan publiknya, terutama bila dikaitkan dengan kewajibannya untuk memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dari hasil penelitian Jafar dan Suaib (2012) bahwa Kualitas pelayanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum maupun pasien Asuransi/Jamkesmas ($p = 0,000$). Kualitas pelayanan perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum maupun pasien Asuransi/Jamkesmas ($p = 0,000$). Kualitas pelayanan administrasi

berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum ($p = 0,001$) maupun pasien Asuransi /Jamkesmas ($p = 0,000$). Kualitas pelayanan sarana penunjang berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum ($p = 0,010$) maupun pasien Asuransi/Jamkesmas ($p = 0,000$). Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan perawat pada pasien umum ($p = 0,001$) maupun pasien Asuransi/Jamkesmas ($p = 0,004$). Kami peneliti menyarankan Pentingnya peningkatan keterampilan petugas dengan pelatihan atau pendidikan yang lebih tinggi, sehingga dapat memberikan pelayanan perawatan, pemeriksaan, dan pengobatan yang akurat dan cepat.

Kepuasan masyarakat sehingga dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menerapkan impersonal tidak pandang bulu dalam pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sehingga dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menerapkan impersonal dalam pemberian pelayanan. Kepuasan masyarakat memberikan dampak terhadap proses keberhasilan dalam pelayanan. Selain itu, pelayanan yang Impersonal dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

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

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

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

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai Mei 2018 dan berlokasi di RSUD Syeh Yusuf yang berlokasi di jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 48 Malimongan, Sungguminasa Kabupaten Gowa. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan fakta dan data yang mendukung dalam situasi penelitian karena sesuai dengan permasalahan penelitian yang diangkat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Sumber data yakni data primer dan data sekunder. Populasi penelitian yaitu pasien RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Populasi penelitian yaitu jumlah pasien pada bulan April tahun 2018 pasien rawat jalan sebesar 7.174 orang dan rawat inap sebesar 1.322 orang jadi total keseluruhan jumlah pasien di bulan April tahun 2018 adalah 8.496 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2015: 81) *simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Informan penelitian dengan menggunakan *skala likerts* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Penarikan sampel dengan menggunakan rumus *c* sebagai berikut:

Teknik Sampel

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

Keterangan:

N= besar populasi

n= besar sampel

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

$$n = \frac{8.496}{(8.496 (0,1)^2 + 1)} = \frac{8.496}{85 + 1} = 98,7 \text{ menjadi } 98$$

Jumlah sampel sebesar 98 orang yang akan menjadi sampel penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan pembagian angket. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis statistik sederhana dan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan software SPSS version 21. Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi). Teknik analisis regresi sederhana yang dipakai dalam melihat pengaruh variabel Impersonalitas terhadap variabel Kepuasan

Masyarakat digunakan pula untuk membuat persamaan dan memakai persamaan tersebut untuk membuat gambaran (*prediction*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

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

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

1) Fasilitas Pelayanan

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

- Instalasi Gawat Darurat (IGD) Umum
Mekanisme pelayanan di IGD RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa memiliki sistem pelayanan unit terpadu dengan pelayanan 24 jam. Pelayanan sistem *triage*, Pasien dipilih dan dirawat berdasarkan kondisi dan riwayat penyakit pasien dengan tingkat kegawatan. Ambulans yang dimiliki sebanyak 8 (delapan) unit yaitu; 4 (empat) unit ambulans khusus rujukan pasien, 2 (dua) unit ambulans khusus pengantar Jenazah dan 2 (dua) unit ambulans khusus siaga bencana, yang dilengkapi dengan radio komunikasi dan alat bantu didalam Ambulans RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.
- Instalasi Gawat Darurat (IGD) Materna
- Instalasi Rawat Jalan (IRJ)
IRJ di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu: Poliklinik Gigi dan Mulut, Poliklinik Anak, Poliklinik THT, Poliklinik Bedah, Poliklinik Umum, Poliklinik Penyakit Dalam (Interna), Poliklinik Kulit dan Kelamin, Poliklinik Syaraf, Poliklinik Mata, Poliklinik KIA dan Kandungan, Poliklinik Jiwa, Poliklinik Orthopedi, Poliklinik KIA/ ObsGyn, Poliklinik Gizi
- Instalasi Rawat Inap (IRNA)
Pelayanan di Instalasi Rawat Inap dibagi menjadi 5 (lima) ruangan perawatan, yaitu;

Perawatan I Asoka khusus Penyakit Dalam; Perawatan II Melati khusus Penyakit Anak; Perawatan III Mawar khusus Obstetri, Gynecologi, Perinatologi; Perawatan V Seruni khusus Penyakit Bedah; Perawatan VII Tulip khusus Penyakit Dalam

- e) Instalasi Penunjang yang terdiri dari: Instalasi Farmasi; Instalasi Radiologi; Instalasi Laboratorium; Bank Darah Rumah Sakit (BDRS); Instalasi Kamar Operasi; Instalasi Rehabilitasi Medik/ Fesioterapi; Pelayanan Jenazah; *Intensive Care Unit* (ICU); Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSRs); Instalasi Gizi; Instalasi *Central Sterile Supply Departement* (CSSD); Instalasi Laundry

2) Jadwal Waktu Pelayanan

Poliklinik Spesialis memiliki jadwal waktu pelayanan mulai setiap hari kerja pukul 09:00 sampai 13:00 WITA meliputi; Poliklinik Spesialis Anak, Poliklinik Spesialis Bedah, Poliklinik Spesialis Interna, Poliklinik Spesialis Kandungan, Poliklinik Spesialis THT, Poliklinik Spesialis Mata, Poliklinik Spesialis Kulit-Kelamin, Poliklinik Spesialis Saraf dan Poliklinik Spesialis Jiwa. Selain itu, Poliklinik Spesialis Orthopedi memiliki jadwal waktu pelayanan pada senin, selasa serta jum'at pukul 09:00 sampai 13:00 WITA. Dokter Ahli yang melakukan dinas diluar rumah sakit/ berhalangan sakit, maka akan digantikan oleh Dokter yang ditunjuk.

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

Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki waktu pelayanan selama 24 jam.

3) Sarana dan Prasarana

Adapun Sarana dan Prasarana gedung yang dimiliki RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa di antaranya; Gedung Kantor/ Administrasi; Gedung Poliklinik Ahli; Gedung Perawatan Pasien; Gedung Instalasi Laboratorium; Gedung Instalasi Radiologi; Gedung Instalasi Kamar Bedah; Gedung Instalasi Gawat Darurat; Gedung Instalasi Gawat Darurat;

Maternal; Gedung Instalasi Farmasi; Gedung Instalasi Gizi; Gedung Fisioterapi; Gedung IPSRS; Gedung CSSD & Laundry; Gedung Pelayanan Jenazah; Gedung ICU; Gedung Rekam Medis; Gedung BDRS; Gedung Incenator; Gedung Komite Medis; Gedung PPI; Ruang Pertemuan; Instalasi Pengelolaan Limbah Air (IPAL); Alat Pemadam Kebakaran; Perangkat Komunikasi (Telekomunikasi), air dan listrik; Ruang PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit); Ambulance; Ruang Media Center; Ruang Sekretariat Akreditasi; Masjid

4) Sasaran Keselamatan Pasien Rumah Sakit

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

- Ketepatan identifikasi*
- Peningkatan Komunikasi*
- Peningkatan Kewaspadaan Keamanan obat*
- Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi*
- Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan*
- Pengurangan risiko pasien jatuh*

5) Deskripsi Data Responden Penelitian

a) Karakteristik Responden

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

- Karakteristik Responden Berdasarkan Umur*
Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat sesuai dengan tabel 2.

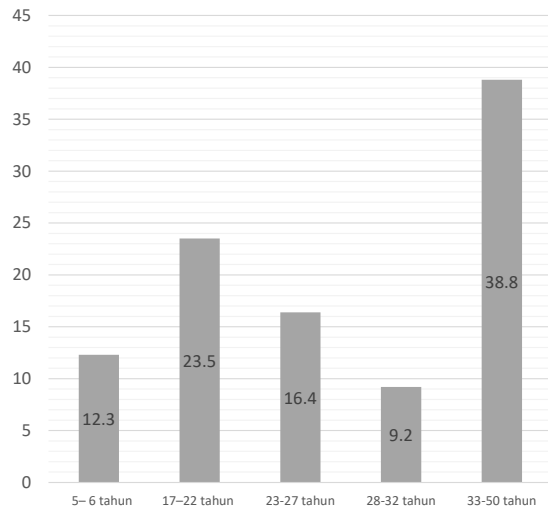
Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Interval Umur | Frekuensi | |
|---------------|-----------|----------------|
| | Absolut | Persentase (%) |
| 5 – 16 Tahun | 12 | 12,3 % |
| 17 – 22 Tahun | 23 | 23,5 % |
| 23 – 27 tahun | 16 | 16,4 % |
| 28 – 32 tahun | 9 | 9,2% |
| 33 – 50 Tahun | 38 | 38,8% |
| JUMLAH | 98 | 100 % |

(Sumber: Data Primer diolah)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur yang terendah berada pada interval umur 28 sampai

32 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 9,2%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur 33 sampai 50 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 38,8%. Frekuensi karakteristik masyarakat pengguna pelayanan kesehatan berdasarkan interval umur pada gambar 1:



Gambar 1. Frekuensi Karakteristik Pengguna Layanan Menurut Umur
(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

c) *Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan*
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat sesuai dengan tabel 3.

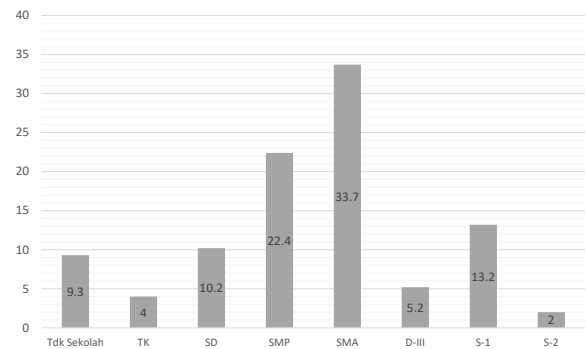
Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Interval Pendidikan Terakhir | Frekuensi | |
|------------------------------|-----------|----------------|
| | Absolut | Persentase (%) |
| Tidak Sekolah | 9 | 9,3 % |
| TK | 4 | 4% |
| SD | 10 | 10,2 % |
| SMP | 22 | 22,4 % |
| SMA | 33 | 33,7 % |
| DIII | 5 | 5,2 % |
| S1 | 13 | 13,2 % |
| S2 | 2 | 2% |
| JUMLAH | 98 | 100 % |

(Sumber: Data Primer diolah)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terendah berada pada interval

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



Gambar 2. Frekuensi Karakteristik Masyarakat Penerima Layanan Menurut Pendidikan Terakhir
(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

d) *Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan Pasien*

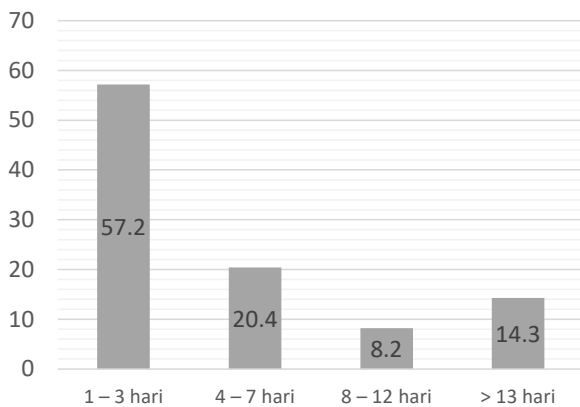
Karakteristik responden berdasarkan lama perawatan pasien dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.

Tabel 4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan

| Interval Lama Perawatan Pasien | Frekuensi | |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| | Absolut | Persentase (%) |
| 1 – 3 hari | 56 | 57,2 % |
| 4 – 7 hari | 20 | 20,4 % |
| 8 – 12 hari | 8 | 8,2 % |
| > 13 hari | 14 | 14,3 % |
| JUMLAH | 98 | 100 % |

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan lama perawatan pasien yang terendah berada pada interval jumlah lama perawatan pasien selama 8 sampai 12 hari memiliki jumlah absolute sebanyak 8 orang dengan persentase 8,2%. Sedangkan responden dengan frekuensi tertinggi berada lama hari perawatan pasien 1 sampai 3 hari memiliki jumlah absolute sebanyak 56 orang dengan persentase 57,2 %. Frekuensi karakteristik masyarakat sebagai pasien dalam pelayanan

kesehatan berdasarkan interval lama perawatan pasien dapat dilihat pada gambar 3:



Gambar 3. Frekuensi Karakteristik Lama Perawatan Pasien
(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

e) *Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan*

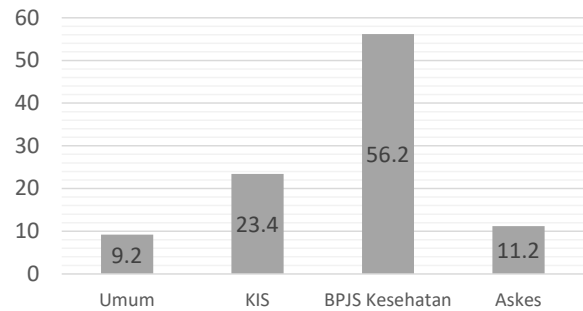
Karakteristik responden berdasarkan jaminan kesehatan dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.6.

Tabel 5.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan

| Interval Jaminan Kesehatan | FREKUENSI | |
|---|-----------|----------------|
| | Absolut | Persentase (%) |
| Umum | 9 | 9,2 % |
| Kartu Indonesia Sehat (KIS) | 23 | 23,4 % |
| BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) | 55 | 56,2 % |
| Askes (Asuransi Kesehatan) | 11 | 11,2% |
| JUMLAH | 98 | 100 % |

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jaminan kesehatan yang digunakan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa yang terendah berada umum dengan absolute sebanyak 9 orang dengan persentase 9,2%. Sedangkan interval jaminan kesehatan yang di gunakan dengan absolute tertinggi berada pada jaminan kesehatan BPJS Kesehatan sebanyak 55 orang dengan persentase 56,2%. Maka karakteristik frekuensi masyarakat yang memperoleh layanan kesehatan dapat dilihat pada gambar 4 .



Gambar 4. Frekuensi Karakteristik Jaminan Kesehatan Pasien
(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1) Skor Butir Pernyataan Variabel Impersonalitas (X)

Hasil perhitungan skor setiap item pada variabel Impersonalitas (X) dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6.
Skor Butir Pernyataan Variabel Impersonalitas (X)

| No. Item | Skor Diperoleh | Skor Ideal | Persentase (%) | Kriteria |
|----------|----------------|------------|----------------|-------------|
| 1 | 424 | 490 | 86,53 | Sangat Baik |
| 2 | 393 | 490 | 80,20 | Sanga Baik |
| 3 | 409 | 490 | 83,46 | Sangat Baik |
| 4 | 426 | 490 | 86,93 | Sangat Baik |
| 5 | 413 | 490 | 84,28 | Sangat Baik |
| 6 | 424 | 490 | 86,53 | Sangat Baik |
| 7 | 414 | 490 | 84,48 | Sangat Baik |
| 8 | 406 | 490 | 99,26 | Sangat Baik |
| 9 | 406 | 490 | 99,26 | Sangat Baik |
| 10 | 401 | 490 | 98,04 | Sangat Baik |
| Σ | 4106 | 4900 | 83,79 | Sangat Baik |

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Pada tabel 6 terlihat bahwa secara umum Impersonalitas dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, termasuk dalam kriteria **SangatBaik**, dengan nilai sebesar **83,79%**. Dari 10 (Sepuluh) item pernyataan dalam variabel Impersonalitas, terlihat bahwa semua item termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**. Kriteria semua item tersebut hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pada waktu mendatang, agar dapat lebih berdampak positif pada peningkatan Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

- 2) Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)
 Hasil perhitungan skor setiap item pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel 7:

Tabel 7.
 Skor Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| No | Skor yang Diperoleh | Skor Ideal | Persentase (%) | Kriteria |
|----------|---------------------|-------------|----------------|--------------------|
| 1 | 391 | 490 | 82,47 | Sangat Baik |
| 2 | 379 | 490 | 76,65 | Sangat Baik |
| 3 | 382 | 490 | 78,87 | Sangat Baik |
| 4 | 393 | 490 | 82,47 | Sangat Baik |
| 5 | 383 | 490 | 79,32 | Sangat Baik |
| 6 | 403 | 490 | 83,14 | Sangat Baik |
| 7 | 391 | 490 | 80,67 | Baik |
| 8 | 397 | 490 | 83,14 | Sangat Baik |
| 9 | 415 | 490 | 84,71 | Sangat Baik |
| 10 | 400 | 490 | 83,59 | Sangat Baik |
| 11 | 394 | 490 | 82,47 | Sangat Baik |
| 12 | 407 | 490 | 84,26 | Sangat Baik |
| 13 | 421 | 490 | 86,96 | Sangat Baik |
| 14 | 408 | 490 | 84,26 | Sangat Baik |
| 15 | 408 | 490 | 84,49 | Sangat Baik |
| 16 | 405 | 490 | 83,14 | Sangat Baik |
| Σ | 6367 | 7840 | 81,22 | Sangat Baik |

(Sumber data: Hasil Penelitian, 2018)

Keterangan:

Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pernyataan

Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Responden (5 x 98) = 445

Persentase = Skor yang Diperoleh dibagi dengan Skor Ideal x 100%

Pada tabel 7 terlihat bahwa secara umum Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa, termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**, dengan nilai sebesar **81,22%**. Dari 16 (Enam Belas) item pernyataan dalam variabel Kepuasan Masyarakat, terlihat bahwa semua item termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**. Kriteria semua item tersebut hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pada waktu mendatang, agar dapat lebih berdampak positif pada kepercayaan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

C. Pengaruh Impersonalitas (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

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

- Jika nilai signifikan lebih kecil 0.05, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika nilai signifikan lebih besar 0.05, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

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

Kepuasan Masyarakat merupakan variabel terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang dilayani seperti halnya di bidang kesehatan pada RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Analisis kepuasan masyarakat dapat dilihat dengan menilai Impersonalitas yang diberikan RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa mengacu pada teori menurut Dwiyanto (2012: 137) menyebutkan bahwa "birokrasi yang berkualitas ditentukan oleh asas-asas pelayanan birokrasi yang baik sesuai standar pelayanan impersonalitas yaitu; menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani. Maka untuk mengetahui Impersonalitas dilakukan dengan hasil data pengolahan Impersonalitas dengan menggunakan 4 (empat) indikator instrumen tersebut.

1) Menjaga Keadilan

Indikator Menjaga Keadilan dianalisis dengan menggunakan 3 (tiga) sub indikator yaitu; pelayanan tidak membedakan status/golongan, tidak memihak dalam pelayanan dan tidak sewenang-wenang di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 8 dan 9 Sebagai berikut.

Tabel 8.
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .538 ^a | .289 | .267 | 9.07824 |

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

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

Berdasarkan tabel 8 model summary maka, Pengaruh Indikator Menjaga Keadilan dengan sub indikator tidak membeda-bedakan status atau golongan, pelayanan yang tidak memihak dan tidak sewenang-wenang terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,289 atau 28,9% berada pada kategori penilaian kurang baik berada pada interpretasi skor lemah.

Tabel 9.
Coefficients^a

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

a = Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 9 *coeffisien* untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator tidak membeda-bedakan status atau golongan dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan $X = 1\%$ yaitu;

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

Untuk sub indikator Menjaln keakraban dalam pelayanan:

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

Untuk sub indikator pelayanan memuaskan dan tidak sewenang-wenang:

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

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

2) Persamaan

Indikator Persamaan dianalisis dengan menggunakan 2 (dua) sub indikator yaitu; pembebanan biaya yang sama dan pemberian hak dan kewajiban yang sama di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 10 dan 11:

Tabel 10.
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .552 ^a | .305 | .290 | 8.93112 |

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

Berdasarkan tabel 10 model *summary* maka, Pengaruh Indikator Persamaan dengan sub indikator pembebanan biaya yang sama, pemberian hak dan kewajiban yang sama terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,305 atau 30,5% berada pada kategori penilaian kurang baik berada pada interpretasi skor lemah.

Tabel 11.
Coefficients^a

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

a = Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 11 *coeffisien* untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator pembebanan biaya yang sama dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan $X = 1\%$ yaitu;

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

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

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

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

3) Konsistensi

Indikator Konsistensi dianalisis dengan menggunakan 2 (dua) sub indikator yaitu; Pelayanan yang tetap sesuai SOP dan Pelayanan yang selaras di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 12 dan tabel 13 berikut ini.

Tabel 12.
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .554 ^a | .307 | .292 | 8.92026 |

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

Berdasarkan tabel 12 model *summary* maka, Pengaruh Indikator Konsistensi dengan sub indikator Pelayanan yang tetap sesuai SOP dan Pelayanan yang selaras terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,307 atau 30,7% berada pada kategori penilaian kurang baik berada pada interpretasi skor lemah.

Tabel 13.
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 13 *coeffisien* untuk mengetahui analisis regresi parsial pada sub indikator pelayanan tetap sesuai SOP dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan $X = 1\%$ yaitu;

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

Untuk sub indikator Pelayanan yang selaras dalam pelayanan:

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

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

4) Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani

Indikator Keseragaman Tindakan Birokrasi dalam Melayani dianalisis menggunakan 3 (tiga) sub indikator yaitu; pelayanan sesuai SOP, pelayanan yang sama ragamnya, sarana dan prasarana penunjang yang sesuai di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa disajikan dalam tabel 14 dan 15 berikut ini.

Tabel 14.
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .702 ^a | .493 | .477 | 7.66797 |

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

Berdasarkan tabel 14 model summary maka, Pengaruh Indikator Konsistensi dengan sub indikator Pelayanan yang tetap sesuai SOP dan Pelayanan yang selaras terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 0,493 atau 49,3% berada pada kategori penilaian cukup baik berada pada interpretasi cukup kuat.

Tabel 15. Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardize Coefficients | T | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 22.037 | 4.661 | | 4.728 | .000 |
| 1 Pelayanan sesuai SOP | 4.945 | 1.304 | .402 | 3.791 | .000 |
| Pelayanan sama ragam | 2.843 | 1.357 | .225 | 2.094 | .039 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 15 coffisien untuk mengetahui analisis regresi parensial pada sub indikator pelayanan sesuai SOP dengan menggunakan rumus model persamaan sederhana dengan $X = 1\%$ yaitu;

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

Untuk sub indikator Pelayanan sama ragam dalam pelayanan:

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

Selain itu, Sarana dan prasarana penunjang yang sesuai

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

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial pengaruh ke empat indikator yaitu; menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani pada variabel Impersonalitas menunjukkan bahwa indikator

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

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

Berdasarkan pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana secara simultan antara variabel impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat maka, diperoleh hasil seperti pada tabel 16, 17 dan 18 berikut ini.

Tabel 16. ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|------------------|-----------|-------------|---------|-------------------|
| Regression | 5663.864 | 1 | 5663.864 | 103.824 | .000 ^b |
| 1 Residual | 5237.044 | 96 | 54.553 | | |
| Total | 10900.908 | 97 | | | |

a. Dependent Variable: Impersonalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 16 Anova digunakan untuk menentukan model persamaan regresi sederhana diketahui bahwa nilai F hitung = 103,824 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil 0.05 berarti variabel X (Impersonalitas) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Tabel 17. Coefficients^a

| Model | Unstandardize Coefficients | | Standardize Coefficients | T | Sig. |
|-----------------------|----------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 5.475 | 5.886 | | .930 | .355 |
| 1 Kepuasan Masyarakat | 1.420 | .139 | .721 | 10.189 | .000 |

a. Dependent Variable: Impersonalitas

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

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= a + bX \\ &= 18,125 + 0,366 (0) \\ &= 18,125 \end{aligned}$$

Dari tabel 17 *coffisient* nilai Konstan (a) sebesar 5,475, Kofisien Regresi (b) nilainya sebesar 1,420 menyatakan bahwa jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya positif yaitu 5,475. Dan setiap penambahan 1% nilai Impersonalitas, maka nilai kepuasan masyarakat akan semakin bertambah sebesar 1,420 kofisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan pengaruh variabel impersonalitas (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah positif yaitu 6,895. Dan apabila semakin ditingkatkan nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan output *coffisient* diketahui nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05, sehingga berarti **Ha diterima dan Ho ditolak**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Impersonalitas (X) terhadap

D. Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa.

Tabel 18. Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------------------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| .721 ^a | .520 | .515 | .515 | 7.38597 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

b. Dependent Variable: Impersonalitas

Pada hasil analisis data statistik tabel 19 model summary menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0.721. Dari output tersebut diperoleh kofisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.520 atau 52% yang mengandung arti bahwa pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 52%. Jadi besar **Pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 51,40%** berarti dalam kategori cukup baik, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh dari $100\% - 52\% = 48\%$ merupakan variabel yang tidak diteliti. Sisa variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya; tingkat kedisiplinan pegawai, kinerja pegawai, kualitas pelayanan, budaya organisasi, kepemimpinan organisasi dan sebagainya yang tidak diteliti oleh peneliti maka akan diteliti oleh peneliti berikutnya.

Berdasarkan hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada variabel Impersonalitas telah memenuhi standar umum pelayanan publik di bidang kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa pada tahun 2018 ini dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Pada Peraturan

Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Pasal 1 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menyatakan bahwa "Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (SPM) Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal". Pada RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa telah melaksanakan SPM dilihat dari hasil analisis persentase ketidakpuasan masyarakat lebih rendah dari rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Impersonalitas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf mempengaruhi Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Hal ini karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk itu, pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa harus terus ditingkatkan dengan baik agar kepuasan masyarakat penerima layanan kesehatan dapat terus diterapkan pelayanan yang impersonal meskipun dengan menggunakan program kesehatan gratis (KK dan KTP) dan jaminan kesehatan Kartu Indonesia Sehat (KIS), Askes, BPJS Integrasi Khusus sama pelayanannya dengan yang menggunakan jaminan kesehatan umum tanpa ada dibeda-bedakan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa dengan menggunakan Model Persamaan Regresi Sederhana diperoleh hasil $Y = a + bX = 5,475 + 1,420(0)$ pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, nilai Konstan (a) sebesar 5,475, berarti jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya positif yaitu 5,475. Dan semakin ditingkatkan nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan output *coffisient* diketahui nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05, sehingga berarti **Ha diterima dan Ho ditolak**. Maka, **Ada pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa**. Nilai kofisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.520 atau 52% yang mengandung arti bahwa besar **Pengaruh Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 52%** berarti dalam kategori cukup baik, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh

dari 100% - 52% = 48% merupakan variabel yang tidak diteliti. Sisa variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya; tingkat kedisiplinan pegawai, kinerja pegawai, kualitas pelayanan, budaya organisasi, kepemimpinan organisasi dan sebagainya yang tidak diteliti oleh peneliti maka akan diteliti oleh peneliti berikutnya. Hal ini karena keterbatasan waktu dan biaya penelitian.

Untuk itu, peningkatan pelayanan yang Impersonalitas di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa bisa dilakukan dengan; Menghilangkan pemberian pelayanan yang memihak karena ada indikasi hubungan kekerabatan atau kekeluargaan; Pemberian pelayanan yang sama yang perlu ditingkatkan; Peningkatan pemberian pelayanan yang sesuai atau selaras dengan kebutuhan pasien yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan, dan perlunya akses informasi bagi masyarakat mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan. Selain itu meningkatkan kepuasan masyarakat bisa dilakukan dengan terus menjaga kepercayaan masyarakat dengan melakukan peningkatan prosedur pelayanan, peningkatan waktu pemberian pelayanan yang segera dilakukan, peningkatan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan ditetapkan dan kemudahan akses biaya pelayanan, peningkatan hasil pelayanan yang diberikan dan kesesuaian hasil pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang harus memadai dan bebas dari bahaya, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan serta keterampilan petugas pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan Sumber daya yang dimiliki melalui Pendiklatan, kegiatan-kegiatan seminar, workshop ataupun kegiatan penunjang keterampilan lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sepenuh hati dalam penyelesaian artikel penelitian ini. ~~orang tua~~

V. DAFTAR PUSTAKA

Anjaryani, W. D. (2009) *Kepuasan Pasien Rawat inap Terhadap Pelayanan perawatan di RSUD Tugorejo Semarang*. Universitas Dipenegoro Semarang. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/11722783.pdf>.

Dwiyanto (2012) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gaja University Press.

Eko, S. B. (2017) 'Konsep Birokrasi'. Lampung: academia.edu. Available at: https://www.academia.edu/6658581/Bab_1_Konsep_Birokrasi.

Fajrianti, K. N. and Muhtadi, A. (2017) 'Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma', *Farmaka*, 15(3), pp. 111–122. doi: 10.24198/jf.v15i3.13460.

Hafid, M. A. (2014) 'Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab.gowa', *Jurnal Kesehatan*, VII(2). Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/137588-ID-hubungan-kinerja-perawat-terhadap-tingka.pdf>.

jawapos.com (2017) *Gowa Keluar dari BPJS Kesehatan, Ini Kata DPRD dan Gubernur, jawapos.com*. Available at: <https://www.jawapos.com/jpg-today/09/01/2017/gowa-keluar-dari-bpjs-kesehatan-ini-kata-dprd-dan-gubernur> (Accessed: 7 November 2018).

Laksana, Z. & (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Lamaau, N. (2018) *Pelayanan RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa Dikeluhkan Pasien, kabar.news*. Edited by A. Frandi. Kabar News. Available at: <https://arsip2.kabar.news/pelayanan-rsud-syekh-yusuf-gowa-dikeluhkan-pasien>.

Mustafa (2012) *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nurjannah, R. (2017) 'Manajemen Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Syech Yusuf Kabupaten Gowa', *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*. Makassar, 3(1), p. 73. Available at: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwir6eTOusHeAhVMr48KHVc3CZkQFjAAegQIA-BAC&url=http%3A%2F%2Fjournal.unismuh.ac.id%2Findex.php%2Fkolaborasi%2Farticle%2Fdownload%2F894%2F831&usg=AOvVaw1U06LXtSYDRdGueEBD0eIg>.

Parawu, H. E. (2014) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pusat Kesehatan Masyarakat Tempe Kabupaten Wajo)'. Wajo: STIA Puangrimaggalatung Sengkang, pp. 544–556. Available at: https://www.academia.edu/36078623/ANALISIS_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK_Studi_pada_Pusat_Kesehatan_Masyarakat_Tempe_Kabupaten_Wajo.

Pasolong, H. (2010) 'Kepemimpinan Birokrasi'. Bandung: CV Alfabeta, p. 221.

Rahmayanti, N. (2010) 'Manajemen Pelayanan Prima'. Yogyakarta: Graha Ilmu, p. 89.

Sinembela, D. (2012) 'Reformasi Pelayanan Publik

- Teori, Kebijakan, Implementasi'. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suaib, J. dan N. (2012) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa', *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas*, 1(1). Available at: <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/418ef3c5a30c8713e8eb916d77829c11.pdf>.
- tribunnews.com (2017) *Perluas Pelayanan Kesehatan Gratis, Pemkab Gowa akan Verifikasi Warga Miskin.*, *tribunnews.com*. Makassar: Tribun Timur news. Available at: <http://makassar.tribunnews.com/2017/04/20/perluas-pelayanan-kesehatan-gratis-pemkab-gowa-akan-verifikasi-warga-miskin>.