

ABSTRAK

Penvusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Analisis cluster digunakan untuk menggolongkan rumah sakit berdasarkan unsur indeks kepuasan masyarakat. Analisis cluster bertujuan untuk mengelompokkan n obyek rumah sakit kedalam m kelompok berdasarkan p variat indikator kinerja unit pelayanan. Dengan 6 rumah sakit dan 17 variat indikator kinerja unit pelayanan terbentuk beberapa golongan rumah sakit. Dari penggolongan tersebut terlihat bahwa terdapat golongan rumah sakit yang masih rendah dan kurang kinerja unit pelayanannya, sedangkan golongan rumah sakit lain menunjukkan kinerja unit pelayanan yang telah cukup baik serta kinerja unit pelayanan yang sangat baik.

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan masyarakat di instansi pemerintah merupakan suatu nilai tersendiri yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kepuasan, ketenangan dan kepercayaan masyarakat terhadap suatu pelayanan dapat dijadikan suatu strategi dalam mengunggulkan suatu instansi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), mengenai penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat merupakan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui uji – uji yang melibatkan unsur – unsur yang menjadi kriteria dalam kualitas pelayanan. Masing – masing instansi akan mempunyai jenis kriteria yang berbeda, demikian pula dalam hal jumlah kriterianya. Namun secara umum unsur – unsur yang menjadi kriteria kepuasan pelayanan adalah : prosedur pelayanan, prosedur administrasi pendaftaran, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, informasi pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran serta kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan, kepedulian petugas pelayanan, dan kecanggihan peralatan pelayanan.

Dalam analisis statistik, kriteria kepuasan pelayanan tersebut dinyatakan sebagai variat. Semakin banyak unsur yang menjadi kriteria kepuasan pelayanan akan semakin rumit analisis statistik yang harus dilakukan. Dari sekian banyak metode statistika, analisis multivariat merupakan analisis yang cocok untuk meringkas data dengan peubah yang banyak. Beberapa analisis dalam analisis multivariat yang dapat digunakan untuk memahami dan mempermudah interpretasi data multivariat diantaranya adalah *Analisis Cluster*.

Analisis Cluster adalah salah satu analisis eksploratif multivariat yang bertujuan mengelompokkan n buah obyek pengamatan kedalam k kelompok berdasarkan p variat, sehingga keragaman didalam suatu kelompok tersebut lebih kecil dibandingkan keragaman antar kelompok.

Analisis cluster dibagi dalam 2 metode, yaitu :

1. Metode Hierarchical

2. Metode Non - Hierarchical

Dalam masalah ini akan dibahas mengenai analisis cluster dengan metode Hierarchical. Metode ini memulai mengelompokkan dengan dua atau lebih obyek yang mempunyai kesamaan paling dekat. Kemudian proses diteruskan ke obyek lain yang mempunyai kedekatan kedua. Demikian seterusnya sehingga cluster akan membentuk semacam “pohon” hierarki (tingkatan) yang jelas antar obyek, dari yang paling mirip sampai yang paling tidak mirip. Dendogram biasanya digunakan untuk membantu memperjelas proses hierarki tersebut. Ada berbagai metode yang digunakan dalam proses clustering yang dilakukan dengan metode Hierarchical, antara lain : *Single Linkage*, *Complete Linkage*, *Average linkage*, *Ward's Method*, *Median Method*, dan *Centroid Method*. Dan dalam masalah ini akan dibahas mengenai metode *Complete Linkage* atau Pautan Lengkap.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam Tugas Akhir ini akan dibahas mengenai evaluasi kinerja pelayanan masyarakat berdasarkan harapan dan persepsi masyarakat pada satuan kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal yang dalam hal ini Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soeselo Slawi, serta rumah sakit – rumah sakit lainnya yang berada pada Kota Tegal dan Kabupaten Tegal, menggunakan metode pengolahan data menurut Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah serta berdasarkan teknik Cluster Hierarchical dengan Metode Pautan Lengkap