

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

¹Anindya Dwi Cahyani, ²Nana Trihamna, ³Rizqina Mauladan, ⁴Siti Farida, ⁵Veny Aisyah Rachmawati, ⁶Riny Kusumawati

Universitas Negeri Surabaya, Surabaya ¹²³⁴⁵
Universitas Djuanda, Bogor⁶

E-mail: 1anindya.23247@mhs.unesa.ac.id , 2nana.23248@mhs.unesa.ac.id ,
3rizqina.23249@mhs.unesa.ac.id , 4siti.23250@mhs.unesa.ac.id ,
5veny.23251@mhs.unesa.ac.id 6nabilarizqi@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat adalah keadaan terpenuhinya kegiatan, harapan dan kebutuhan komunitas atau masyarakat. Ketika masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang ada maka pelayanan tersebut pasti tidak akan berjalan secara efisien dan efektif. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ialah faktor penting ketika mengembangkan sistem pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang didirikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yaitu berupa Rumah Sakit Umum. Maka dengan ini, tujuan artikel ini yakni mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan medis yang diberikan RS Wiyung Sejahtera Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode penelitian kuantitatif dengan memanfaatkan kuesioner Google Form. Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan Google Formulir kepada individu yang menerima pengobatan dan berpartisipasi. Berdasarkan penelitian ini, beberapa pihak menyimpulkan bahwa proses pelayanan RS Wiyung Sejahtera Surabaya sangat memuaskan dan standar pelayanan sesuai SOP.

Kata kunci : Indeks kepuasan masyarakat Pelayanan kesehatan Kepuasan Pasien Kualitas Layanan Pelayanan publik

ABSTRACT

Community satisfaction is the state of fulfillment of activities, expectations and needs of the community or society. When the community is not satisfied with the existing services, the services will definitely not run efficiently and effectively. Community satisfaction with services is an important factor when developing a service system that meets the needs of the community, including health services. Health services established by the government to meet the needs and interests of the community are in the form of General Hospitals. So with this, the purpose of this article is to find out the level of public satisfaction with the medical services provided by Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. The method used in this study is a quantitative research method using a Google Form questionnaire. Data for this study was collected by sharing Google Forms with individuals who received treatment and participated. Based on this research, several parties concluded that the service process of Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya was very satisfactory and the service standards were in accordance with the SOP.

Keyword : Community satisfaction index Health services Patient satisfaction Quality of public services

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan bagi masyarakat tersebut dan dianggap memuaskan jika memenuhi sesuai dengan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat diukur dari tersedianya pelayanan yang baik, efisien dan efektif. Dan jika masyarakat tidak puas akan pelayanannya maka hal tersebut masih tidak efektif dan efisien. Kepuasan konsumen merupakan puasnya konsumen terhadap produk yang dibeli sesuai dengan harapan konsumen (Kotler dan Armstrong 2001). Kepuasan konsumen sangat penting karena dalam mengembangkan sistem pelayanan, kebutuhan konsumen harus terpenuhi dan memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasarannya Indikator kualitas rumah sakit yang baik adalah daya tanggap pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan hasil dari pemberian pelayanan kesehatan, dan merupakan salah satu tujuan utama peningkatan pelayanan pasien (Pohan 2006). Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan tidak seperti dengan harapan, maka bisa terjadi masalah pelayanan yang diberikan. Individu kemampuan untuk mempunyai menggunakan pelayanan kesehatan yang efektif, oleh karena itu pelayanan kesehatan dapat mengevaluasi atau memuaskan pasien atau masyarakat melalui hasil dari analisis kepuasan. Berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, suatu negara mempunyai kewajiban dalam membagikan layanan dalam memenuhi hak bagi warga negara yang harus diperoleh sebagai warga negara. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang wajib dipenuhi. Penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban dalam melakukan penumbuhan kepercayaan pada masyarakat dalam pelayanan publik yang sudah diselenggarakan. Pelaksanaan pelayanan publik ini dilakukan sebagai wujud kewajiban negara untuk bertanggung jawab dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab tersebut diperlukan sebuah regulasi hukum yang dapat memberikan aturan yang jelas sebagai usaha dengan tujuan meningkatkan kualitas serta menjamin adanya ketersediaan pelayanan masyarakat yang optimal. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik berhubungan langsung dengan kebutuhan

masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan publik harus melakukan secara profesional serta optimal. Hal tersebut sesuai yang diungkapkan (Indri dan Hayat 2017). Bahwasannya dalam memaksimalkan pelayanan masyarakat merupakan upaya yang dapat dilaksanakan guna memberi pelayanan yang baik serta berkualitas sehingga nantinya memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan berkualitas, penyelenggara yang harus mengupayakan pelayanan yang maksimal agar dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas kedepannya. Berdasarkan Peraturan tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Organisasi pada Pelayanan Publik, Menteri Negara Penguatan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Telah dijelaskan bahwa otoritas penyelenggara layanan publik wajib melakukan survei kepuasan publik. Pemerintah daerah juga diharuskan memperbaiki kualitas pelayanan serta sosialisasi jaminan pelayanan. Sesuai dengan prinsip yang ada. Survei kepuasan masyarakat (SKM) dilakukan terhadap pelayanan publik sendiri di berbagai sektor pelayanan. Keamanan, kesehatan, pendidikan, dan peradilan adalah contoh dari sektor layanan tersebut. Pelayanan kesehatan ialah komponen yang teramat penting dari pemerintah kesehatan masyarakat di antara sektor pelayanan publik tersebut. Menurut UU Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, usaha kesehatan ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan yang bertujuan untuk menjaga kesehatan masyarakat serta meningkatkan kesehatan masyarakat dengan tujuan mencegah penyakit, meningkatkan kesehatan masyarakat, dan memberikan pengobatan untuk penyakit. Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, yang beroperasi 24 jam sehari, adalah bukti upaya Pemkot Surabaya untuk memberikan layanan kesehatan terbaik kepada masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Wiyung Surabaya. Mayoritas pasien adalah warga Kecamatan Wiyung dan rujukan dari rumah sakit lain. Peneliti akan melakukan penelitian tambahan untuk mengetahui analisis indeks tingkat kepuasan masyarakat pelayanan publik di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Mereka juga ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dari sudut pandang kepuasan masyarakat, yang dapat diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. LANDASAN TEORI

Indeks kepuasan masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat ialah penjumlahan data serta informasi mengenai tingkat penggunaan masyarakat secara umum, yang didapat melalui penelitian kualitatif serta kuantitatif. Ini diberikan kepada masyarakat umum untuk membandingkan kebutuhan dan keinginan mereka. Indeks Kepuasan Masyarakat dimanfaatkan guna memahami persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka dapatkan. Indeks ini digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pekerjaan yang dilakukan pada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya telah mencapai standar minimal sesuai pedoman pemerintah. Kita dapat memahami mood masyarakat umum atau masyarakat dengan mengamati kualitas pelayanan pada setiap indikator sebelumnya. Mulailah dengan menganalisis setiap item dalam indikator. Selanjutnya, skor keseluruhan item tersebut ditentukan dengan membandingkan kualitasnya dengan rata-rata setiap indikator. Setelah segalanya selaku landasan pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat memuat 16 unsur/indikator yakni :

1. Prosedur pelayanan administrasi
2. Kejelasan petugas pelayanan
3. Kedisiplinan petugas pelayanan,
4. Kecepatan pelayanan
5. Kesopanan serta keramahan petugas
6. Tanggung jawab petugas pelayanan
7. Keadilan dan mendapatkan pelayanan
8. Infrastruktur penunjang layanan
9. Kenyaman lingkungan dan keamanan pelayanan
10. Penampilan dalam pelayanan
11. Ketelitian pelayanan
12. Keluhan pelayanan
13. Kesesuaian pelayanan
14. Fasilitas pelayanan
15. Pembayaran pelayanan
16. Keefektifan pelayanan

Kualitas pelayanan publik

Pelayana publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik berhubungan dengan kebutuhan

masyarakat yang harus dipenuhi, maka dari itu suatu pelaku pelayanan publik harus memberikan pelayanan secara optimal dan profesional, hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan kotler

Kepuasan masyarakat

Suatu keinginan, harapan, atau kebutuhan masyarakat terpenuhi adalah sebagai pembelajaran masyarakat. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat luas. Salah satu cara penting untuk memahami keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif adalah dengan melihat pengukuran masyarakat tertentu. Jika masyarakat umum kurang berkenan terhadap layanan yang diberikan, layanan yang diberikan bisa jadi tidak efektif dan efisien. Menurut (Kotler dan Amstrong 2001), perilaku konsumen merupakan cerminan bagaimana penyelenggara pelayanan dapat mempengaruhi ekspektasi pengguna layanan. Ketika pelayanan suatu layanan melebihi ekspektasi pelanggan, pengguna cenderung tidak puas dan terkadang bahkan dianiaya. Faktor penting bagi berkembangnya sistem penyampaian pelayanan yang cepat terhadap pelayanan adalah tingkat kepuasan layanan terhadap pengguna layanan (Sulastri 2018b). Contoh tingkat kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat kita pahami dari tingkat kualitas pelayanan publik. Menurut (Pohan 2006), tingkat kualitas pelayanan masyarakat merupakan hasil dari tingkat kualitas pelayanan masyarakat. Pasien mungkin tidak puas dengan pelayanan yang diberikan jika perawatannya tidak sesuai dengan harapannya. Masyarakat atau pasien memiliki hak untuk memilih demi mendapat pelayanan yang dianggapnya lebih baik serta dapat sesuai harapan penggunaan layanan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat atau pasien sangatlah penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian

Penelitian ini ialah jenis penelitian kuantitatif serta karena penelitian dilaksanakan terhadap populasi dan sampel tertentu, maka metode penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian yang sistematis dan terstruktur. Metode survei pun digunakan karena teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner.

Sumber data

Penulis menggunakan data primer serta sekunder. Cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh

data primer adalah dengan mengajukan pertanyaan kepada partisipan dalam bentuk survei atau dokumen tertulis guna memperoleh informasi tentang kendala yang sedang dikaji. Teknik pengumpulan data melalui sumber data sekunder pada penelitian ini adalah studi kepustakaan, di mana dilakukan untuk mendapatkan teori yang terkait dengan metode yang akan digunakan untuk penelitian. Adapun sumber studi kepustakaan yang digunakan berasal dari jurnal, artikel dan internet. Selain itu dalam penelitian ini pun menggunakan data yang diberikan oleh perusahaan terkait.

Populasi

Populasi pada sampel ini adalah para pasien yang pernah menggunakan pelayanan dari Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

Sampel

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini yakni non-probability sampling menggunakan sistematis dan terstruktur. Metode survei pun digunakan karena teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner.

Sumber data

Penulis menggunakan data primer serta sekunder. Cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data primer adalah dengan mengajukan pertanyaan kepada partisipan dalam bentuk survei atau dokumen tertulis guna memperoleh informasi tentang kendala yang sedang dikaji. Teknik pengumpulan data melalui sumber data sekunder pada penelitian ini adalah studi kepustakaan, di mana dilakukan untuk mendapatkan teori yang terkait dengan metode yang akan

purposive sampling. Karena populasi pada penelitian ini tidak diketahui, maka besar sampel dihitung menggunakan rumus literasi. Adapun hasil rumus literasi tersebut adalah 46 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis Univariat untuk penelitian ini memuat distribusi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Hasil analisis univariat secara rinci yakni :

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

Variabel	Total Resp onde n	Respon den (%)
Variabel Independen		
Usia		
16 Tahun	1	2,2%
18 Tahun	3	6,5%
19 Tahun	26	76,4%
20 Tahun	11	23,9%
21 Tahun	1	2,2%
23 Tahun	1	2,2%
26 Tahun	1	2,2%
44 Tahun	1	2,2%
52 Tahun	1	2,2%
Jenis Kelamin		

Laki-laki 3 6,5%
Perempuan 43 93,5%

Kemudahan administrasi pelayanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

Sangat Mudah 8 17,4%
Mudah 32 69,6%
Cukup Mudah 6 13%
Tidak Mudah 0

Penjelasan petugas dalam melayani masyarakat

Sangat Jelas 9 19,6%
Jelas 31 67,4%
Cukup Jelas 6 13%
Tidak Jelas 0 0

Kedisiplinan petugas dalam melayani

Sangat Disiplin 6 13%
Disiplin 31 67,4%
Cukup Disiplin 9 19,6%
Tidak Disiplin 0 0

Kecepatan petugas saat melayani

Sangat Cepat 5 10,9%
Cepat 29 63%
Cukup Cepat 11 23,9%
Tidak Cepat/Lambat 1 2,2%

Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Sangat Sopan dan Ramah 9 19,6%
Sopan dan Ramah 28 60,9%

Cukup Sopan dan Cukup Ramah 9 19,6%
Tidak Sopan dan Tidak Ramah 0 0

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

Sangat Bertanggung Jawab 7 15,2%
Bertanggung Jawab 32 69,6%
Cukup Bertanggung Jawab 7 15,2%
Tidak Bertanggung Jawab 0 0

Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan

Sangat Adil 6 13%
Adil 30 65,2%
Cukup Adil 10 21,7%
Tidak Adil 0 0

Dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada

Sangat Mendukung 6 13%
Mendukung 27 58,7%
Cukup Mendukung 13 28,3%
Tidak Mendukung 0 0

Keamanan dan kenyamanan berada di

lingkungan unit pelayanan				dalam standar pelayanan dengan hasil yang		
Sangat Aman dan Nyaman	9	19,6%		diberikan		
Aman dan Nyaman	23	50%		Sangat Sesuai	8	17,4%
Cukup Aman dan Nyaman	14	30,4%		Sesuai	28	60,9%
Tidak Aman				Cukup Sesuai	10	21,7%
				Tidak Sesuai	0	0
dan Tidak Nyaman	0	0		Ketersediaan layanan yang		
Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan				dibutuhkan (spesialis, pemeriksaan, obat-obatan, dll)		
Sangat Rapi dan Sesuai	9	19,6%		Sangat Lengkap	4	8,7%
Rapi dan Sesuai	30	65,2%		Lengkap Cukup Lengkap	32	69,6%
Cukup Rapi dan Sesuai	7	15,2%		Tidak Lengkap	0	0
Tidak Rapi dan Sesuai	0	0		Kemudahan dalam proses		
Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan				pembayaran		
Sangat Teliti	6	13%		Sangat Mudah	8	17,4%
Teliti	31	67,4%		Mudah	30	65,2%
Cukup Teliti	9	19,6%		Cukup Mudah	8	17,4%
Tidak Teliti	0	0		Tidak Mudah	0	0
Kemudahan dalam menyampaikan keluhan pelanggan				Keefektifan tindakan medis dan keperawatan yang diberikan		
Sangat Mudah	8	17,4%		Sangat Efektif	8	17,4%
Mudah	28	60,9%		Efektif	30	65,2%
Cukup Mudah	10	21,7%		Cukup Efektif	8	17,4%
Tidak Mudah	0	0		Tidak Efektif	0	0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berusia 19 Tahun

**Kesesuaian
produk
pelayanan
antara yang
tercantum**

dengan persentase 76,4%. Dilihat dari jenis kelamin, bahwa responden yang berjenis perempuan lebih banyak terlibat dipenelitian ini dibandingkan

dengan jenis kelamin laki- laki. Berdasarkan pertanyaan 1 bahwa mayoritas responden memilih Mudah dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan pertanyaan 2 bahwa mayoritas responden memilih Jelas dalam menanggapi pelayanan dari petugas Rumah Sakit. Berdasarkan pertanyaan 3 bahwa mayoritas responden memilih Disiplin. Berdasarkan pertanyaan 4 bahwa mayoritas responden memilih Cepat. Berdasarkan pertanyaan 5 bahwa mayoritas responden memilih Sopan dan Ramah. Berdasarkan pertanyaan 6 bahwa mayoritas responden memilih Bertanggung Jawab. Berdasarkan pertanyaan 7 dengan hal ini petugas sudah Adil dalam memberikan pelayanan nya kepada pasien Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Berdasarkan pertanyaan 8 Dapat dilihat bahwa para responden mendapatkan infrastruktur penunjang pelayanan yang Mendukung di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Berdasarkan pertanyaan 9 para responden merasa Aman serta Nyaman Ketika ada di lingkungan unit pelayanan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Berdasarkan pertanyaan 10 dapat disimpulkan penampilan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat dikatakan sudah Rapi dan Sesuai. Berdasarkan pertanyaan 11 dapat disimpulkan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat dikatakan sudah Teliti. Berdasarkan pertanyaan 12 dapat disimpulkan pelayanan mengenai kemudahan dalam menyampaikan keluhan

pelanggan/ pasien di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat dikatakan Mudah. Berdasarkan pertanyaan 13 dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara produk pelayanan yang termuat dan standar pelayanan yang diberi dapat dikatakan Sesuai. Berdasarkan pertanyaan 14 disimpulkan bahwa ketersediaan layanan yang dibutuhkan dapat dikatakan Lengkap. Berdasarkan pertanyaan 15 dapat diperoleh kesimpulan bahwa kemudahan dalam proses pembayaran dapat dikatakan Mudah. Berdasarkan pertanyaan 16 dapat disimpulkan bahwa keefektifan tenaga medis dan keperawatan yang diberikan bisa dikatakan Efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan ialah hal yang sangat utama diperhatikan bagi perusahaan atau badan penyedia layanan publik. Pemberian layanan yang baik akan memberikan kesenangan dan menaikkan indeks kepuasan bagi masyarakat penikmat layanan. Mengambil contoh dari tempat pelayanan publik yakni Rumah Sakit yang dimana kepuasan pasien adalah nilai atau poin utama dari proses dalam layanan mutu kesehatan. Sama seperti halnya di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera yang dimana masyarakat selaku penikmat layanan memberikan penilaian melalui survey yang bisa dibilang baik dalam hal mudah dalam mengurus berkas administrasi, mudah dalam hal pembayaran, keramahan dan kecepatan petugas saat melayani, hingga keefektifan tindakan medis dan keperawatan yang diberikan. Sehingga dari hal ini Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat dibilang baik dalam melayani pasien

Saran

Karena Rumah Sakit Wiyung Sejahtera memiliki citra positif pada mata masyarakat, maka hal tersebut harus

dipertahankan bahkan harus ditingkatkan. Peningkatan layanan kesehatan, ketersediaan peralatan kesehatan yang lebih canggih, obat-obatan yang lebih lengkap lagi, hingga SDM tenaga kesehatan dan karyawan yang memumpuni mungkin bisa menjadi sebuah saran efektif untuk kemajuan dan kenaikan layanan mutu Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Berisi ucapan terima kasih terutama kepada pihak yang telah memberi pendanaan penelitian atau pengabdian Masyarakat.

DAFTAR PUSAKA

- Armstrong., K. P. (2001). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Buku I, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Andy.
- Basuki, Kustiadi. 2019. “Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang.” *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* 53(9): 1689–99. www.journal.uta45jakarta.ac.id.
- Dody Putra Pradana. 2020. “Kajian Tentang Faktor-Faktor Penarik Terhadap Pola Persebaran Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan Wiyung Kota Surabaya.” : 236–43.
- (Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, 2017) (Armstrong., 2001)
- MRizky, Aminudin. 2020. “Kajian Tentang Faktor-Faktor Penarik Terhadap Pola Persebaran Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan Wiyung Kota Surabaya.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*: 12–26.
- Mustofa, Khoirul, and Tri Yusnanto. 2021. “Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas).” *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas)* 1(2021: SIKesNas 2021): 283–89.
- Nadifa, Nadifa, Achmad Djunawan, and Fajar Nazri. 2022. “Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelangan Di Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.” : 329–32.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*.
- Ronaldi Syafri, et al. 2022. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PARIAMAN.” 4(1): 29–38.
- Sari, Qomariah Dianti. 2021. *Laporan Pelaksanaan Magang Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya*.
- Sugiyono. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran.” *Repository.Stei.Ac.Id/* 31. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/8660>.
- Sulastri, Feby. 2018b. “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.” *Administrasi Publik* 1: 1–20.
- Wiyung, Kecamatan. 2021. “RENCANA STRATEGIS TAHUN 2016 - 2021.” : 1–4

terhadap cara pandang masyarakat terhadap keadilan. Kesadaran akan hak asasi manusia dan pentingnya pemulihan korban semakin meningkat. Hal ini mendorong munculnya pendekatan keadilan restoratif yang berfokus pada pemulihan hubungan antara pelaku, korban, dan masyarakat. Di sisi lain, masih ada keyakinan kuat bahwa hukum pidana harus memberikan hukuman yang setimpal dengan beratnya tindak pidana. Pendekatan keadilan retributif masih dirasa penting untuk memberikan efek jera kepada pelaku dan mencegah terjadinya tindak pidana di masa depan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

- **Braithwaite, John. (2002). *Do prisons make us safe? : Punishment and penal policy in the 21st Century.* Cambridge University Press.**

Braithwaite membahas tentang perubahan paradigma dalam pemidanaan dari retributif ke restoratif. Dia berargumen bahwa pendekatan retributif yang berfokus pada hukuman tidak efektif dalam mengurangi tingkat kriminalitas dan hanya memperburuk masalah. Dia menganjurkan pendekatan restoratif yang berfokus pada pemulihan hubungan antara pelaku, korban, dan masyarakat.

- **Vanstone, Matthew R. (2005). *Restorative justice and the limits of consensus.* Oxford University Press.**

Vanstone membahas tentang berbagai kritik terhadap pendekatan restoratif. Dia berargumen bahwa

pendekatan ini tidak selalu sesuai untuk semua jenis tindak pidana dan dapat memperkuat ketidakadilan yang sudah ada. Dia juga menekankan pentingnya keseimbangan antara keadilan restoratif dan retributif.

- **Zehr, Howard. (2005). *Changing lenses: A new focus for crime victims.* Temple University Press.**

Zehr membahas tentang pentingnya perspektif korban dalam pemidanaan. Dia berargumen bahwa korban berhak untuk didengar dan berpartisipasi dalam proses peradilan pidana. Dia juga menekankan pentingnya pemulihan bagi korban dan pelaku.

- **Garland, David. (2001). *The state of surveillance.* Cambridge University Press.**

Garland membahas tentang meningkatnya penggunaan teknologi pengawasan dalam sistem peradilan pidana. Dia berargumen bahwa hal ini dapat memperburuk masalah ketidakadilan dan alienasi. Dia menganjurkan pendekatan yang lebih humanis dan restoratif terhadap pemidanaan.

- **Christie, Nils. (2000). *Against punishment: Essays on justice, responsibility and power.* Routledge.**

Christie membahas tentang berbagai kritik terhadap konsep hukuman. Dia berargumen bahwa hukuman tidak efektif dalam mengurangi tingkat kriminalitas dan hanya memperburuk masalah. Dia menganjurkan pendekatan yang lebih fokus pada pencegahan dan rehabilitasi.

Penelitian di Indonesia:

- **Suryo Saputro, Muhammad. (2017). Keadilan Restoratif: Sebuah Kajian Normatif dan Empiris.** Universitas Airlangga.

Suryo Saputro membahas tentang konsep keadilan restoratif dalam konteks hukum Indonesia. Dia menganalisis berbagai peraturan dan kebijakan yang terkait dengan keadilan restoratif dan mengkaji penerapannya di lapangan.

- **Arman, Muhammad. (2016). Penerapan Keadilan Restoratif dalam Perkara Pidana Anak di Indonesia: Studi Kasus di Pengadilan Negeri Bogor.** Universitas Indonesia.

Arman membahas tentang penerapan keadilan restoratif dalam perkara pidana anak di Indonesia. Dia melakukan studi kasus di Pengadilan Negeri Bogor untuk melihat bagaimana keadilan restoratif diterapkan dalam praktik.

- **Putri, Yuni Astuti. (2015). Keadilan Restoratif: Sebuah Solusi Alternatif dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia.** Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Putri membahas tentang keadilan restoratif sebagai solusi alternatif dalam sistem peradilan pidana di Indonesia. Dia menganalisis berbagai kelebihan dan kekurangan pendekatan keadilan restoratif dan membahas tentang kemungkinan penerapannya di Indonesia.

Metode Penelitian Penelitian Kualitatif:

- **Studi Kasus:** Mempelajari secara mendalam satu atau beberapa kasus pidana yang menerapkan pendekatan keadilan restoratif atau retributif. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara detail bagaimana kedua pendekatan tersebut diimplementasikan dan dampaknya terhadap para pihak yang terlibat.
- **Etnografi:** Melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat dalam sistem peradilan pidana, seperti hakim, jaksa, penasihat hukum, petugas masyarakat, korban, dan pelaku. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif dan pengalaman mereka terkait dengan penerapan kedua pendekatan tersebut.
- **Analisis Wacana:** Menganalisis teks-teks hukum, kebijakan, dan media terkait dengan pemidanaan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana wacana tentang keadilan restoratif dan retributif dikonstruksi dan dikomunikasikan.

Hasil dan Pembahasan

1. Keadilan Restoratif:

Keadilan restoratif merupakan pendekatan pemidanaan yang berfokus pada pemulihan hubungan

antara pelaku, korban, dan masyarakat. Pendekatan ini menekankan pentingnya dialog dan mediasi antara para pihak yang terlibat dalam tindak pidana. Tujuan utama keadilan restoratif adalah untuk mencapai rekonsiliasi dan pemulihan, serta mencegah terjadinya tindak pidana di masa depan.

Beberapa prinsip utama keadilan restoratif meliputi:

- **Partisipasi:** Semua pihak yang terlibat dalam tindak pidana harus dilibatkan dalam proses pemulihan.
- **Fokus pada hubungan:** Pendekatan ini berfokus pada pemulihan hubungan antara pelaku, korban, dan masyarakat, pelaku.
- **Pemulihan:** Tujuan utama adalah untuk memulihkan kerusakan yang ditimbulkan oleh tindak pidana, baik bagi korban maupun masyarakat.
- **Keadilan:** Proses pemulihan harus adil dan mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat.

2. Keadilan Retributif:

Keadilan retributif merupakan pendekatan pemidanaan yang berfokus pada pemberian hukuman yang setimpal dengan beratnya tindak pidana. Pendekatan ini menekankan pentingnya keadilan dan kesetaraan dalam penerapan hukum. Tujuan utama keadilan retributif adalah untuk memberikan efek jera kepada pelaku

dan mencegah terjadinya tindak pidana di masa depan.

Beberapa prinsip utama keadilan retributif meliputi:

- **Retribusi:** Pelaku harus dihukum dengan cara yang setimpal dengan beratnya tindak pidana yang dilakukan.
- **Keadilan:** Penerapan hukum harus adil dan memperlakukan semua orang dengan setara.
- **Pencegahan:** Hukuman yang diberikan harus memberikan efek jera kepada pelaku dan mencegah terjadinya tindak pidana di masa depan.

Perbandingan Keadilan

Restoratif dan Keadilan Retributif:

Aspek	Keadilan Restoratif	Keadilan Retributif
Fokus	Pemulihan hubungan	Pemberian hukuman
Tujuan	Rekonsiliasi dan pemulihan	Efek jera dan pencegahan
Prinsip	Partisipasi, fokus pada hubungan, pemulihan, keadilan	Retribusi, keadilan, pencegahan keadilan
Kekuatan	Memperkuat hubungan antar individu dan komunitas, meningkatkan rasa tanggung jawab pelaku,	Memberikan rasa keadilan bagi korban dan masyarakat, memberikan efek jera kepada pelaku

mengurangi tingkat re-offending

Kelemahan

Memerlukan waktu pada dan sumber hukuman, daya yang mengabaikan lebih banyak, korban dan tidak selalu efektif untuk semua jenis tindak pidana kejahatan

Berfokus pada kebutuhan komunitas, dapat memperburuk siklus kejahatan

3. Tantangan dan Solusi:

Penerapan kedua pendekatan ini di era modern dihadapkan pada berbagai tantangan. Keadilan restoratif membutuhkan partisipasi aktif dari semua pihak yang terlibat, dan tidak selalu mudah untuk mencapai rekonsiliasi. Keadilan retributif, di sisi lain, dapat memperburuk siklus kejahatan jika tidak dibarengi dengan upaya pemulihan dan pencegahan. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pendekatan yang komprehensif yang menggabungkan unsur-unsur dari kedua pendekatan. Pendekatan ini harus mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan individual dari setiap kasus, dan melibatkan semua pihak yang terlibat dalam proses peradilan pidana.

Dampak Penerapan Keadilan Restoratif dan Retributif:

Dampak penerapan keadilan restoratif dan retributif terhadap berbagai pihak, termasuk pelaku, korban, dan masyarakat, masih terus diteliti dan diperdebatkan.

Dampak terhadap pelaku:

- **Keadilan restoratif:** Meningkatkan rasa tanggung jawab, mendorong perubahan perilaku, mengurangi kemungkinan re-offending.
- **Keadilan retributif:** Memberikan efek jera, membantu pelaku untuk memahami konsekuensi dari tindakannya.

Dampak terhadap korban:

- **Keadilan restoratif:** Memberikan kesempatan untuk berbicara dan didengar, membantu pemulihan trauma, mendorong rasa keadilan.
- **Keadilan retributif:** Memberikan rasa keadilan dan pembalasan, membantu memulihkan rasa aman.

Dampak terhadap masyarakat:

- **Keadilan restoratif:** Memperkuat hubungan antar individu dan komunitas, meningkatkan rasa kepercayaan terhadap sistem peradilan pidana, membantu mengurangi tingkat kriminalitas.
- **Keadilan retributif:** Memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum, membantu mencegah kejahatan di masa depan.

4. Tantangan dan Solusi dalam Penerapan Keadilan Restoratif dan Retributif:

Penerapan keadilan restoratif dan retributif di era modern dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti:

Kekurangan sumber daya dan infrastruktur:

Banyak negara, termasuk Indonesia, masih belum memiliki infrastruktur dan sumber daya yang memadai untuk mendukung implementasi keadilan restoratif secara efektif. Hal ini termasuk pelatihan bagi aparat penegak hukum, mediator, dan fasilitator; infrastruktur untuk proses mediasi dan dialog; dan pendanaan untuk program-program pemulihan.

Solusi:

- Meningkatkan alokasi anggaran untuk mendukung program keadilan restoratif.
- Memberikan pelatihan bagi aparat penegak hukum, mediator, dan fasilitator tentang prinsip-prinsip keadilan restoratif.
- Mengembangkan infrastruktur yang mendukung proses mediasi dan dialog.
- Membangun kerjasama dengan organisasi non-pemerintah dan sektor swasta untuk mendukung program keadilan restoratif.

5. Kesulitan dalam mencapai rekonsiliasi:

Dalam beberapa kasus, korban dan pelaku mungkin tidak siap atau tidak mau untuk berdialog dan memaafkan satu sama lain. Hal ini dapat

menghambat proses pemulihan dan reintegrasi pelaku ke dalam masyarakat.

Solusi:

- Meningkatkan edukasi dan kesadaran masyarakat tentang keadilan restoratif.
- Memberikan dukungan psikologis bagi korban dan pelaku untuk membantu mereka dalam proses pemulihan dan rekonsiliasi.
- Mengembangkan program mediasi yang sensitif terhadap trauma dan budaya.
- Melibatkan pemuka agama, tokoh adat, dan komunitas dalam proses mediasi.

6. Potensi ketimpangan dalam penerapan:

Keadilan restoratif mungkin tidak selalu diterapkan secara adil dan konsisten, terutama bagi kelompok-kelompok marginal dan rentan. Hal ini dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti bias dalam sistem peradilan pidana, kurangnya akses terhadap layanan hukum, dan stigma sosial.

Solusi:

- Meningkatkan akses terhadap layanan hukum dan pendampingan bagi kelompok-kelompok marginal dan rentan.
- Mengembangkan pedoman dan prosedur yang jelas untuk penerapan keadilan restoratif yang adil dan konsisten.

- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program keadilan restoratif untuk memastikan bahwa mereka diterapkan secara adil dan efektif.
- Meningkatkan edukasi dan kesadaran aparat penegak hukum tentang prinsip-prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi.

7. Penyebab Ketimpangan dalam Penerapan Kurangnya pemahaman dan dukungan publik:

Masyarakat masih belum banyak memahami tentang keadilan restoratif dan manfaatnya. Hal ini dapat membuat mereka ragu-ragu untuk mendukung penerapan pendekatan ini.

Solusi:

- Meningkatkan edukasi dan sosialisasi tentang keadilan restoratif kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti kampanye publik, seminar, dan workshop.
- Melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi program keadilan restoratif.
- Bekerjasama dengan media massa untuk menyebarkan informasi yang positif dan akurat tentang keadilan restoratif.

Kurangnya kerjasama antar lembaga:

Penerapan keadilan restoratif membutuhkan kerjasama yang erat antara berbagai lembaga, seperti aparat penegak hukum, lembaga peradilan, lembaga pemasyarakatan, organisasi non-pemerintah, dan komunitas. Kurangnya kerjasama antar lembaga dapat menghambat proses implementasi dan efektivitas program keadilan restoratif.

Solusi:

- Membangun mekanisme koordinasi dan kerjasama antar lembaga yang terlibat dalam sistem peradilan pidana.
- Mengembangkan pedoman dan standar yang jelas untuk kerjasama antar lembaga dalam penerapan keadilan restoratif.
- Melakukan pelatihan bersama bagi aparat penegak hukum, hakim, jaksa, petugas pemasyarakatan, dan mediator tentang prinsip-prinsip keadilan restoratif.

Tantangan dalam mengukur efektivitas:

Mengukur efektivitas program keadilan restoratif merupakan suatu tantangan karena tidak ada indikator yang disepakati secara universal. Hal ini dapat membuat sulit untuk membandingkan program keadilan restoratif dengan program pemidanaan tradisional.

Solusi:

- Mengembangkan indikator yang lebih komprehensif untuk mengukur efektivitas program keadilan restoratif, seperti tingkat kepuasan

korban, tingkat re-offending, dan tingkat kohesi sosial.

- Melakukan penelitian jangka panjang untuk meneliti efektivitas program keadilan restoratif dalam jangka panjang.
- Membandingkan program keadilan restoratif dengan program pemidanaan tradisional menggunakan metode penelitian yang jelas dan detail

Kesimpulan

Dinamika pemidanaan di era modern menghadirkan berbagai wacana dan diskursus tentang pendekatan yang tepat untuk mencapai keadilan. Pendekatan keadilan restoratif dan retributif memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Pemilihan pendekatan yang tepat dalam setiap kasus pidana harus mempertimbangkan berbagai faktor, seperti jenis dan beratnya tindak pidana, karakteristik pelaku, dan kebutuhan korban serta masyarakat. Penting untuk mengembangkan pendekatan yang komprehensif yang menggabungkan unsur-unsur dari kedua pendekatan, dan melibatkan semua pihak yang terlibat dalam proses peradilan pidana. Hal ini untuk memastikan bahwa sistem peradilan pidana dapat mencapai keadilan yang sesungguhnya, tidak hanya bagi korban dan pelaku, tetapi juga bagi eksistensi pilar hukum dihadapan citra masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku:

- **Braithwaite, John. (2002). Do prisons make us safe? : Punishment and penal policy in the 21st Century.** Cambridge University Press.
- **Vanstone, Matthew R. (2005). Restorative justice and the limits of consensus.** Oxford University Press.
- **Zehr, Howard. (2005). Changing lenses: A new focus for crime victims.** Temple University Press.
- **Garland, David. (2001). The state of surveillance.** Cambridge University Press.
- **Christie, Nils. (2000). Against punishment: Essays on justice, responsibility and power.** Routledge.
- **Suryo Saputro, Muhammad. (2017). Keadilan Restoratif: Sebuah Kajian Normatif dan Empiris.** Universitas Airlangga.
- **Arman, Muhammad. (2016). Penerapan Keadilan Restoratif dalam Perkara Pidana Anak di Indonesia: Studi Kasus di Pengadilan Negeri Bogor.** Universitas Indonesia.
- **Putri, Yuni Astuti. (2015). Keadilan Restoratif: Sebuah Solusi Alternatif dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia.** Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Artikel Jurnal:

- **Utami, Rini. (2018). Keadilan Restoratif dan Retributif dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia.** Jurnal Hukum, 25(2), 223-236.
 - **Purwosari, Setyo. (2017). Tantangan dan Peluang Penerapan Keadilan Restoratif di Indonesia.** Jurnal Dinamika Hukum, 16(2), 243-256.
 - **Nugroho, Dwi Adi. (2016). Dinamika Keadilan Restoratif dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia.** Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta, 14(1), 1-12.
 - **Hamzah, Muhammad. (2015). Dilema Penerapan Keadilan Restoratif dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia.** Jurnal Hukum Islam, 13(2), 265-282.
 - **Suryani, Rini. (2014). Keadilan Restoratif: Alternatif Pemidanaan Baru di Indonesia.** Jurnal Hukum dan Masyarakat, 1(1), 1-16.
- <https://www.mahkamahagung.go.id/>
 - **Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM:**
<https://www.kemenkumham.go.id/profil/pimpinan-unit-utama/balitbang-hukum-dan-ham>
 - **Lembaga Kajian dan Advokasi Publik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:**
<https://www.umy.ac.id/lembaga>
 - **The Sentencing Project:**
<https://www.sentencingproject.org/>

Situs Web:

- **Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia:**
<https://www.kemenkumham.go.id/>
- **Mahkamah Agung Republik Indonesia:**