

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERANGKAT DAERAH DI PUSKESMAS RAWAT INAP SAGULING KABUPATEN BANDUNG BARAT Tahun 2021

Santy Sriharyati(NIDN 0429047804)¹, Milla Marlina(NIDN 0404027307)², Irwan Hermawan
(NIDN 0406056804)³, dan Ali Assegaf (NIM 152016002)⁴

¹ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Kampus Utama, JL. Pahlawan No.59, Bandung
40123, Indonesia

² Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Kampus Utama, JL. Pahlawan No.59, Bandung
40123, Indonesia

³ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Kampus Utama, JL. Pahlawan No.59, Bandung

⁴ Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional, JL. Phh. mustopa
No.23, Bandung 40124, Indonesia

*E-mail: santy_sriharyati@yahoo.com, millamarlina@plb.ac.id, irwanhermawan@plb.ac.id,
alicalosvela55@mhs.itenas.ac.id

Abstrak

Pemerintah wajib bertanggung jawab dalam memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik supaya masyarakatnya menjadi sejahtera dan tercukupi segala haknya. Fasilitas publik yang disediakan oleh pemerintah tentunya erat kaitannya dengan pelayanan publik yang akan membantu permasalahan masyarakat Indonesia. Banyak hal yang perlu diperbatikan agar pelayanan publik pada beberapa fasilitas yang dibangun pemerintah terus memberikan yang terbaik bagi masyarakat Indonesia. Pemerintah akan terus mengevaluasi kinerja dari beberapa fasilitas publik agar dapat menjadikan bahan evaluasi kinerja saat ini dengan sebelumnya agar terus memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Pengumpulan data secara umum terbagi menjadi dua metode yaitu pengumpulan data primer (wawancara, observasi lapangan dan penyebaran kuesioner) dan data sekunder. Berdasarkan data yang telah diperoleh dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang melibatkan 30 responden ini diolah dengan memanfaatkan teknologi pengolahan data yang disesuaikan dengan panduan dari Peraturan Menteri 14 Tahun 2017 yang mengatur tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik supaya bisa mendapatkan hasil yang lebih akurat dibandingkan dengan penghitungan manual. Mayoritas responden yang terlibat dalam wawancara berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di Puskesmas Saguling sudah terbilang baik dan memenuhi harapan masyarakat. Hanya saja masih terdapat beberapa poin yang masih perlu ditinjau dan dibenahi kembali demi perbaikan pelayanan kedepannya.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Perangkat Daerah, Puskesmas, Bandung Barat, Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat The 4th Community Service & Engagement Seminar (COSECANT)2022

1. Pendahuluan

Setiap tahunnya pemerintah selalu melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah. Seperti pelayanan administrasi hingga pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan untuk mengevaluasi kinerja aparatur sipil negara yang ditugaskan untuk melayani masyarakat dan mengetahui kebutuhan masyarakat yang tentunya

akan berubah seiring berjalannya waktu. Kebutuhan dan tujuan masyarakat akan bersifat dinamis, sehingga pemerintah haruslah terus berevolusi dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas fisik yang tersedia.

Terciptanya harmonisasi dalam kedua pihak ini tentunya akan membuat kehidupan menjadi lebih baik kedepannya dan akan mempengaruhi beberapa aspek. Aspirasi masyarakat pun di dengarkan dan tersampaikan dengan baik. Tentu

untuk dapat mendengarkan beberapa masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat, pemerintah haruslah turun ke lapangan dan mengetahui kondisi yang sebenarnya dari narasumber utama, yaitu masyarakat. Mewawancarai masyarakat secara langsung tentu akan mendapatkan data yang sesungguhnya, terutama apabila kita mewawancarai masyarakat yang memiliki pengalaman di beberapa fasilitas publik yang akan dijadikan sebagai tolak ukur penilaian. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2. Metodologi

Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat unsur atau indikator yang dikaji.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. "Nilai rata – rata tertimbang" masing – masing unsur pelayanan menjadi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata– rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata– rata dari setiap unsur dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 1 IKM

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 hal ini dimaksudkan untuk memudahkan interpretasi, dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 2 SKM Unit Pelayanan

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai data yang diperoleh melalui responden dikonversikan melalui nilai persepsi jawaban

masing-masing variabel dalam nilai interval yang dinyatakan dalam mutu pelayanan, sebagaimana tergambar pada tabel 2.

Tabel 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM,

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYAN AN	KINERJA UNIT PELAYAN AN
1	1.00 – 2.5996	25 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

• Unsur unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi variabel. Variabel yang dimaksud yaitu:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan, terdiri persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Rangkaian proses atau tata kerja bagi pemberi dan penerima pelayanan, didalamnya termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat dan dibebankan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sesuai hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam menunjang suatu kegiatan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, dll Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

prasarana untuk benda yang tidak bergerak (contoh : bangunan gedung, tempat duduk, toilet umum, mushola, dll).

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Survei Puskesmas Saguling

1. Jenis Kelamin Responden

Kondisi responden di Puskesmas Saguling dari segi jenis kelamin. Untuk pengambilan sampel terdapat 30 responden yang dilibatkan sebagai narasumber dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Saguling. Dari 30 responden yang dilibatkan dalam proses wawancara, 20 orang responden perempuan (66.67%). Sedangkan sisanya sebanyak 10 responden laki-laki (33.33%). Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden yang berobat di Puskesmas Saguling berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki.

2. Usia Responden

Dalam kegiatan survei ini, usia responden dikelompokkan menjadi enam bagian. Terdiri dari usia 17 s/d 20 tahun, 21 s/d 30 tahun, 31 s/d 40 tahun, 41 s/d 50 tahun, 51 s/d 60 tahun dan > 60 tahun. Untuk pengambilan sampel terdapat 30 responden yang dilibatkan sebagai narasumber dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Saguling. Mayoritas usia responden yang dilibatkan dalam proses wawancara berada di rentang usia 21 s/d 30 tahun, yaitu 10 responden (33.33%). Rentang usia terendah berada di usia >60 tahun sebanyak 1 responden (3.33%). Berdasarkan data yang telah diperoleh bisa disimpulkan bahwa responden yang sering berobat di Puskesmas Saguling berkisar di rentang usia 21 s/d 30 tahun.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Dalam kegiatan survei ini, terdapat lima kelompok tingkat pendidikan responden, yaitu SD/MI, SMP/Mts, SMU/SMK/MA, dan Perguruan Tinggi/Akademi/Universitas. Untuk pengambilan sampel terdapat 30 responden yang dilibatkan sebagai narasumber dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Saguling. Mayoritas tingkat pendidikan responden berada di jenjang Sekolah dasar/Madrasah Ibtidaiyah, serta Sekolah Menengah Umum/Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah dengan jumlah responden masing-masing 10 responden (33.33%). Sedangkan untuk tingkat pendidikan terendah berada di jenjang Tsanawiyah/Belum Tamat Sekolah Dasar sebanyak 1 responden (3.33%).

4. Pekerjaan Responden

Dalam kegiatan survei ini, terdapat lima kelompok tingkat pendidikan responden, yaitu Buruh, Petani, Karyawan, Karyawan, Wiraswasta, dan Ibu Rumah Tangga. Untuk pengambilan sampel terdapat 30 responden yang dilibatkan

sebagai narasumber dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Saguling. Mayoritas pekerjaan responden adalah Ibu rumah tangga sebanyak 20 responden (66.67%). Sedangkan karyawan hanya 1 responden (3.33%). Data mengenai pekerjaan responden ini berkaitan erat dengan data jenis kelamin responden, yang mana mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan sebagai Ibu Rumah Tangga.

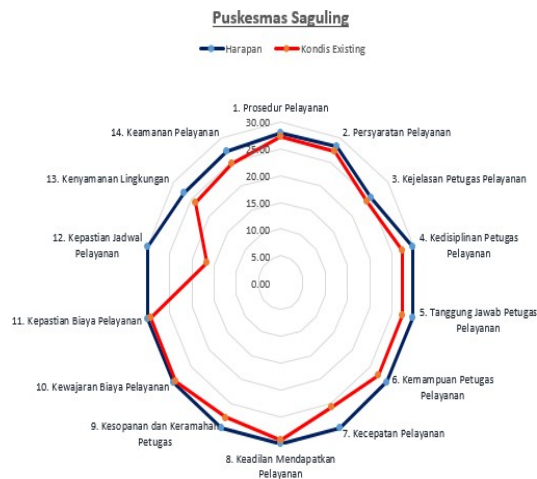
5. Status Responden dalam Keluarga Dalam kegiatan survei ini, terdapat tiga kelompok status responden dalam keluarga, yaitu Kepala rumah tangga, Istri/Suami kepala rumah tangga dan Anggota rumah tangga lainnya. Untuk pengambilan sampel terdapat 30 responden yang dilibatkan sebagai narasumber dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Saguling. Mayoritas status responden adalah Istri/Suami kepala rumah tangga sebanyak 18 responden (60.00%). Sedangkan sebagian kecil adalah Anggota rumah tangga lainnya sebanyak 3 responden (10.00%). Data mengenai status responden dalam keluarga ini berkaitan erat dengan data jenis kelamin responden dan pekerjaan responden, yang mana mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan dan memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sesuai dengan status responden dalam rumah tangga yang mayoritas berstatus Istri/Suami kepala rumah tangga.

6. Pendapatan Responden

Dalam kegiatan survei ini, terdapat empat kelompok untuk pendapatan rumah tangga dalam kurun waktu 1 bulan, yaitu dengan nominal ≥ 500 ribu – 1 juta, >1 juta – 2 juta, >2 juta – 3 juta, dan Diatas 3 juta. Untuk pengambilan sampel terdapat 30 responden yang dilibatkan sebagai narasumber dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Saguling. Mayoritas pendapatan rumah tangga responden berkisar antara >2 juta – 3 juta dalam kurun waktu 1 bulan sebanyak 13 responden (43.33%). Sedangkan sebagian kecil memiliki penghasilan rumah tangga sebesar ≥ 500 ribu – 1 juta dalam kurun waktu 1 bulan sebanyak 2 responden (6.67%).

7. Harapan dan Realita

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan, terdapat 2 kategori yaitu antara harapan dan realita (kondisi existing). Kategori ini diterapkan untuk melihat sejauh mana perbandingan antara ekspektasi responden dengan kondisi yang sesungguhnya. Apakah pelayanan yang diberikan sudah mampu memberikan kepuasan bagi responden atau justru mengecewakan. Berikut ini adalah gambar yang menjelaskan mengenai kesenjangan antara harapan dan realita responden dalam menerima pelayanan di Puskesmas Saguling :



Gambar 1. Harapan dan Realita Pelayanan Dari gambar 1 terdapat dua garis berwarna biru dan merah. Garis biru menggambarkan harapan responden terhadap pelayanan yang diterima. Sedangkan garis merah menggambarkan kondisi sesungguhnya di lapangan terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat terlihat pada gambar diatas bahwa kesenjangan antara harapan dan realita tidak terlalu berbanding jauh. Seperti pada poin : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan. Memiliki gambaran realita yang sangat mendekati harapan responden. Hal ini menandakan bahwa pihak Puskesmas Saguling sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada poin-poin tersebut. Sedangkan untuk poin : Kecepatan Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan. Memiliki kesenjangan yang cukup jauh antara realita dengan harapan. Yang mana hal ini menandakan bahwa pihak Puskesmas Saguling perlu meninjau dan membenahi kembali pelayanan pada poin-poin tersebut terutama pada poin Kepastian Jadwal Pelayanan.

4. Kesimpulan

Dari data-data yang telah diperoleh dalam proses Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang melibatkan 30 responden, mayoritas responden yang dilibatkan dalam wawancara berjenis kelamin Perempuan dan memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga. Mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di Puskesmas Saguling sudah terbilang baik dan memenuhi harapan masyarakat. Hanya saja masih terdapat beberapa poin yang masih perlu ditinjau dan dibenahi kembali demi perbaikan pelayanan kedepannya. Berikut terlampir gambar yang memberikan gambaran mengenai penilaian yang

didapatkan dari hasil survei di Puskesmas Saguling:

Layanan	Harapan	Kondisi Existing
1. Prosedur Pelayanan	28.00	27.25
2. Persyaratan Pelayanan	28.25	27.17
3. Kejelasan Petugas Pelayanan	25.38	24.25
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	29.75	27.25
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	29.75	27.25
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	29.67	27.50
7. Kecepatan Pelayanan	30.00	25.63
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	30.00	29.25
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	30.00	27.88
10. Kewajaran Biaya Pelayanan	30.00	29.50
11. Kepastian Biaya Pelayanan	30.00	29.25
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	30.00	16.63
13. Kenyamanan Lingkungan	27.00	24.00
14. Keamanan Pelayanan	27.25	24.75
RATA2x	28.93	26.25

Pada gambar rata-rata penilaian pelayanan di Puskesmas Saguling diatas menjelaskan mengenai rata-rata penilaian pelayanan di Puskesmas Saguling. Untuk kategori harapan memiliki nilai rata-rata sebesar 28.93, sedangkan untuk kategori kondisi existing memiliki rata-rata sebesar 26.25. Kedua kategori ini memiliki kesenjangan sebesar 2.68. Hal ini menandakan bahwa kondisi existing di lapangan sudah mendekati harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terbilang baik dan cukup memuaskan dilihat dari berbagai aspek. Namun untuk poin Kepastian Jadwal Pelayanan dan Kenyamanan Pelayanan perlu peninjauan dan pembenahan kembali agar mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan diterima.

5. Referensi

- Arikunto, Suharsimi, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta, Jakarta.
- Boediono, 1995, Pengantar Ilmu Ekonomi Makro, BPFE, Yogyakarta.
- Bungin, B, 2007, Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group, Jakarta.
- E.Husaini Usman, dan R. Purnomo Setiady Akbar, 2006, Pengantar Statistika, Bumi Aksara, Jakarta.
- Farida, Jasfar, 2009, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hoffman, K. Douglas & Bateson, John, E.C. 1997. Service Marketing, Concept, Strategies. South Western.

Husein Umar, 2005, Metode Penelitian, Salemba, Jakarta.

John, C dan Michael Minor, 2002, Perilaku Konsumen, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta. Kurdi, Maslichah. 2016.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. Jurnal Lingkar Widyaiswara, Edisi 3 No. 2, Apr – Jun 2016, p.22-26.

Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono, 2018. Metode Manajemen Penelitian. Bandung; Alfabeta

Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kebijakan. Bandung; Alfabeta

UNDANG-UNDANG

KepmenPANRB Nomor 17 Tahun 2014 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

KepmenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

KepmenPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.