

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

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

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

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

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

<sup>4</sup> 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**

Sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya, agar masyarakat sejahtera dan tercukupi segala haknya. Fasilitas publik yang disediakan oleh pemerintah tentunya erat kaitannya dengan pelayanan publik yang akan membantu permasalahan masyarakat Indonesia. Dalam pelayanan publik, masih diperlukan banyak perbaikan agar pelayanan publik di 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. Adapun metode pengumpulan data secara umum terbagi dua yaitu pengumpulan data primer (wawancara, observasi lapangan dan penyebaran kuesioner) dan data sekunder. Dari data-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 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.

## **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 ditanggung jawabkan oleh 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

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. 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 3. 2 IKM

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 3. 3 SKM Unit Pelayanan

### SKM Unit Pelayanan X 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 berikut ini.

Tabel 3. 4 Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM,

NILAI PRESEPS 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

Variabel yang digunakan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 itu digunakan 9 (Sembilan) variabel yaitu:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian proses atau tata kerja bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

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

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah 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 adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam menunjang suatu kegiatan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, dll) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (contoh : 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, mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 20 responden dengan persentase sebesar 66.67%. Sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 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 sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 33.33%. Sedangkan untuk rentang usia terendah berada di usia >60 tahun sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 3.33%. Dari data yang telah diperoleh dapat 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 SD/MI dan SMU/SMK/MA dengan jumlah responden masing-masing 10 responden dengan persentase sebesar 33.33%. Sedangkan untuk tingkat pendidikan terendah berada di jenjang TS/Belum Tamat SD sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 3.33%.

##### 4. Pekerjaan Responden

Dalam kegiatan survei ini, terdapat lima kelompok tingkat pendidikan responden, yaitu Buruh, Petani, 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 dengan persentase sebesar 66.67%. Sedangkan sebagian kecil adalah Karyawan sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 3.33%. Data mengenai pekerjaan responden ini berkaitan erat dengan data jenis kelamin responden, yang mana mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan dan memiliki pekerjaan 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 dengan persentase sebesar 60.00%. Sedangkan sebagian kecil adalah Anggota rumah tangga lainnya sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 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.

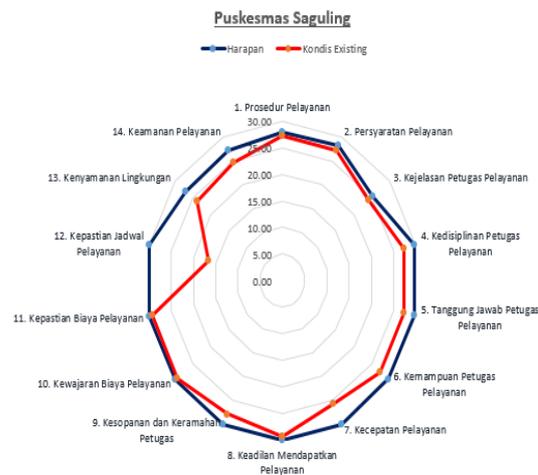
##### 6. Pendapatan Responden

Dalam kegiatan survei ini, terdapat empat kelompok untuk pendapatan rumah tangga dalam kurun waktu 1 bulan, yaitu dengan nominal  $\geq 500$  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 dengan persentase sebesar 43.33%. Sedangkan sebagian kecil memiliki penghasilan rumah tangga sebesar  $\geq 500$  ribu – 1 juta dalam

kurun waktu 1 bulan sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 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 :



Dari gambar diatas 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
<b>RATA2x</b>	<b>28.93</b>	<b>26.25</b>

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

- Hoffman, K. Douglas & Bateson, John, E.C. 1997. *Service Marketing, Concept, Strategies*. South Western.
- Kurdi, Maslichah. 2016. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang*. Jurnal Lingkar Widayaiswara, Edisi 3 No. 2, Apr – Jun 2016, p.22-26.
- Sugiyono, 2018. *Metode Manajemen Penelitian*. Bandung; Alfabeta

### UNDANG-UNDANG

**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.**