**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan
Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat**
*Analysis of the Community Satisfaction Index Public Service at
Langsa Barat Health Center*

Syardiansah*

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra, Indonesia

Diterima: Februari 2019; Disetujui: April 2019; Dipublish: Juni 2019

*Corresponding Email: syardiansah@unsam.ac.id

Abstrak

Puskesmas Langsa Barat merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, seluruh unit pelayanan yang ada dan seluruh pegawai berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan peduli terhadap keselamatan pasien, pengunjung, masyarakat dan pegawai. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Untuk menetapkan standar pelayanan baik atau tidak digunakan acuan dari Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Dimana yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Langsa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Langsa Barat. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Langsa Barat. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa indikator pelayanan berupa kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan, dan kenyamanan unit pelayanan memiliki kualitas pelayanan sangat baik. Sedangkan indikator yang lain memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dan secara keseluruhan diperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Langsa Barat memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Keywords: Indeks Kepuasan, Pelayanan, Pusat Kesehatan Masyarakat, Langsa Barat

Abstract

Langsa Barat Health Center is a first-rate health facility that provides health services to the community. In providing health services to the community, all existing service units and all employees are committed to providing quality health care and care for the safety of patients, visitors, communities and employees. Service standards are a commitment of service providers to provide services with a certain quality determined on the basis of a combination of community expectations and the ability of service providers. Establishment of service standards through identification of service type, identification of service type, customer identification, customer expectation identification, vision and service mission formulation, process and procedure analysis, facilities and infrastructure, time and cost of service. To set the standard of service whether or not a reference is used from the Decree of the Minister of Administrative Reform Number KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 on general guidelines for the preparation of public satisfaction index. Where is the location of this research is Puskesmas Langsa Barat. This study aims to determine the index of community satisfaction with public services at the Langsa Barat Health Center. The respondents in this study were the health service users in Langsa Barat Health Center. Based on the result of the research, it is found that service indicator is in the form of officer discipline, officer responsibility, courtesy and officer friendliness, suitability of cost with specified, and service unit comfort have excellent service quality. While other indicators have good service quality. And overall the index of community satisfaction on public services at Langsa Barat Health Center has good quality of service.

Key Words: Satisfaction Index, service, Public Health Center, West Langsa

How to Cite: Syardiansah (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*. 9 (1): 68 – 74.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan pelayanan yang bersifat publik (*Public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan sertamencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain Promosi Kesehatan, Pemberantasan Penyakit, Penyehatan Lingkungan, Perbaikan Gizi, Peningkatan Kesehatan Keluarga, Keluarga Berencana, Kesehatan Jiwa Masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah (Rinaldi, 2012). Namun saat ini semuanya masih belum sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah secara maksimal. Salah satu hal yang saat menjadi masalah dalam pelayanan publik saat ini bahwa setiap instansi belum menerapkan standar pelayanan secara maksimal.

Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses indentifikasi jenis pelayanan, identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan

standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusi beban tugas pelayanan yang akan ditangani (Sirait, 2011)

Standarisasi merupakan konsep dasar dari model birokrasi Weber. Menurut konsep ini, perilaku orang dalam birokrasi ditentukan sebelumnya oleh struktur dan proses yang distandarisasi. Model Weber memperinci suatu hierarki kedudukan, dengan tiap kedudukan berada di bawah kedudukan yang lebih tinggi. Masing-masing kedudukan didiferensiasi secara horizontal oleh pembagian kerja. Pembagian kerja tersebut menciptakan unit-unit yang menguasai bidang-bidang tertentu, menentukan daerah tempat dilakukannya kegiatan yang konsisten dengan kemampuan anggota unit, memberi tanggung jawab bagi pelaksanaan tindakan tersebut, dan mengalokasikan wewenang yang sebanding untuk melakukan tanggung jawab tersebut. Pada saat yang sama, peraturan tertulis mengatur prestasi tugas para anggota. Pembebanan struktur dan fungsi-fungsi tersebut memberikan keahlian tingkat tinggi tertentu, koordinasi peran, dan kontrol dari anggota melalui standarisasi. Standarisasi proses, dilihat dari segi waktu, akan ditentukan oleh struktur organisasi yang digunakan. Semakin tinggi derajat hierarkinya maka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan semakin lama pula, mengingat beban tanggung jawab manajer pada lini yang semakin tinggi akan semakin besar pula, sementara untuk beberapa unit pelayanan pada lembaga pemerintahan wewenang pekerjaan tidak mungkin didesentralisasikan. Ukuran, efisiensi, dan keandalan akan kembali menjadi obyek yang banyak dikritik oleh masyarakat pengguna layanan.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, *survey* kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang dapat secara efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Puskesmas Langsa Barat merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Latief (2018) Keselamatan dan Kesehatan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, seluruh unit pelayanan yang ada dan seluruh pegawai berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan peduli terhadap keselamatan pasien, pengunjung, masyarakat dan pegawai yang bekerja di UPTD PKM Langsa Barat.

Jumlah kunjungan pasien ke UPTD PKM Langsa Barat pada tahun 2014 lebih kurang sebanyak 28.886 pasien dan tahun 2015 sebanyak 29.276 pasien maka terjadi peningkatan sebesar 1,4%. Oleh karena itu perlu disusun program peningkatan mutu dan keselamatan pasien yang menjadi acuan dalam penyusunan program-program mutu pelayanan dan keselamatan pasien di unit kerja untuk dilaksanakan.

Berdasarkan hal tersebut untuk lebih terarahnya standarisasi prosedur pelayanan dan program mutu pelayanan serta keselamatan bagi pasien diperlukannya informasi dari masyarakat tentang kinerja pelayanan dari Puskesmas Langsa Barat. Dimana dari hasil penilaian kinerja ini dapat diketahui indikator kinerja mana yang harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Puskesmas Langsa Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dengan angket berupa kuesioner yang berisikan 14 pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004. Dimana bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Adapun unsur-unsur yang diteliti terdiri dari 14 indikator yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan dan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan

Sampel diambil melalui responden berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh.

Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & \text{Jumlah Responden} = \\ & (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 \\ & = (14 + 1) \times 10 \\ & = 15 \times 10 = 150 \end{aligned}$$

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden.

Untuk menganalisis data digunakan beberapa pengujian. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah: Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto, 2006). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka data hasil analisis dinyatakan valid. Uji reliabilitas, menurut Sugiyono (2009), Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jika nilai cronbach's $\alpha > \alpha$, maka data hasil analisis dinyatakan reliabel.

Penilaian kinerja pelayanan (KEP/25/M.PAN/2/2004). Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah

kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Berdasarkan EP/25/M.PAN/2/2004, maka nilai kinerja pelayanan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Interval Kinerja Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Kinerja Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100	Sangat Baik

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas Langsa Barat ditampilkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Nilai Per Unsur Pelayanan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan

Indikator	Kategori	Nilai	Jumlah Jawaban	Nilai x Jawaban	Nilai Total	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
Kemudahan Prosedur Pelayanan	D	1	0	0		3,18	0,226
	C	2	18	36			
	B	3	87	261			
	A	4	45	180	477		
Kesesuaian persyaratan pelayanan	D	1	0	0		3,12	0,222
	C	2	12	24			
	B	3	108	324			
	A	4	30	120	468		
Kejelasan dan kepastian petugas	D	1	0	0		3,20	0,227
	C	2	21	42			
	B	3	78	234			
	A	4	51	204	480		
Kedisiplinan petugas	D	1	0	0		3,30	0,234
	C	2	21	42			
	B	3	63	189			
	A	4	66	264	495		

Tanggung jawab petugas	D	1	0	0		3,34	0,237
	C	2	21	42			
	B	3	57	171			
	A	4	72	288	501		
Kemampuan petugas	D	1	0	0		2,98	0,212
	C	2	24	48			
	B	3	105	315			
	A	4	21	84	447		
Kecepatan pelayanan	D	1	0	0		2,92	0,207
	C	2	51	102			
	B	3	60	180			
	A	4	39	156	438		
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	D	1	15	15		2,92	0,207
	C	2	9	18			
	B	3	99	297			
	A	4	27	108	438		
Kesopanan dan keramahan petugas	D	1	0	0		3,50	0,249
	C	2	18	36			
	B	3	39	117			
	A	4	93	372	525		
Kewajaran biaya pelayanan	D	1	0	0		3,12	0,222
	C	2	0	0			
	B	3	132	396			
	A	4	18	72	468		
Kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan	D	1	0	0		3,40	0,241
	C	2	0	0			
	B	3	90	270			
	A	4	60	240	510		
Ketepatan jadwal pelayanan	D	1	0	0		2,94	0,209
	C	2	45	90			
	B	3	69	207			
	A	4	36	144	441		
Kenyamanan unit pelayanan	D	1	0	0		3,60	0,256
	C	2	6	12			
	B	3	48	144			
	A	4	96	384	540		
Kemanan unit pelayanan	D	1	0	0		3,16	0,224
	C	2	9	18			
	B	3	108	324			
	A	4	33	132	474		

(Sumber: data primer diolah, 2018)

Berdasarkan tabel 2 dapat dianalisis bahwa: Kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat adalah mudah. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Puskesmas Langsa Barat, adalah sesuai. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada Puskesmas Langsa Barat, adalah jelas.

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah sangat disiplin. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah bertanggung jawab. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah mampu. Kecepatan pelayanan yang diberikan pada

Puskesmas Langsa Barat, adalah cepat. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah adil. Kesopanan dan keramahan petugas memberi pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah sangat sopan dan ramah. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah wajar. Kesesuaian biaya pelayanan dengan yang ditetapkan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah sesuai. Ketepatan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah banyak tepatnya. Kenyamanan lingkungan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah sangat nyaman.

Keamanan pada Puskesmas Langsa Barat, adalah aman.

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data primer pada tabel 1 diperoleh nilai rata-rata (NRR) per unsur dan NRR tertimbang.

NRR per unsur di peroleh dari hasil pembagian nilai total dibagi dengan jumlah responden yang menjawab. Sedangkan NRR tertimbang merupakan hasil dari nilai NRR per unsur di kali dengan 0,071 yang berasal dari hasil bagi jumlah bobot dengan jumlah unsur. Secara ringkas hasil pengolahan data diperlihatkan pada tabel 3.

Tabel 3 Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,18	Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,12	Baik
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3,20	Baik
4	Kedisiplinan petugas	3,30	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas	3,34	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas	2,98	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,92	Baik
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	2,92	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,50	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,12	Baik
11	Kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan	3,40	Sangat Baik
12	Ketepatan jadwal pelayanan	2,94	Baik
13	Kenyamanan unit pelayanan	3,60	Sangat Baik
14	Kemanan unit pelayanan	3,16	Baik

(Sumber: data primer diolah, 2018)

Mengacu hasil pengolahan data pada tabel 2 dan tabel 3 serta menggunakan rumus penilaian mutu pelayanan kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Perbedayaan Aparatur Negara tahun 2004, maka dapat diperoleh nilai IKM sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \{(3,18 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,20 \times 0,071) + (3,30 \times 0,071) + (3,34 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + (3,50 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,40 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (3,60 \times 0,071) + (3,16 \times 0,071)\} \times 25 = 79,31 \text{ (Baik)}$$

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa indikator pelayanan berupa kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan, dan kenyamanan unit pelayanan memiliki kualitas pelayanan sangat baik. Sedangkan indikator yang lain memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dan secara keseluruhan diperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Langsa Barat memiliki kualitas pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1 hal. 21-30
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta,
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management, 11th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Int'l,
- Latief, A. dkk (2018), Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan, *Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, Vol. 10, No. 2 Hal. 167-172.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan, J. & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rinaldi, R. (2012), Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara), *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (1): 22- 34
- Sirait, R.S.M.P. (2011), Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan), *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (2): 232-249
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia. Tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009.