

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS PASAR PANAS KECAMATAN BENUA LIMA KABUPATEN BARITO TIMUR

Arida Puzana¹, Jumaidi², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : aridapuzana@gmail.com

ABSTRAK

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil referensi dari skala kepuasan berupa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya fasilitas yang memadai, kurangnya keramahan petugas terhadap pengunjung, dan belum terpenuhinya SOP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat dan mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur. Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pengunjung UPTD Puskesmas Pasar Panas sebanyak 5.060 orang dengan jumlah sampel 98 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu random sampling dan diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,8292 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan sebesar 70,73, sehingga mutu pelayanannya adalah "C".

Kata Kunci: Indeks, Kepuasan Masyarakat, IKM, Pelayanan

ABSTRACT

The satisfaction index is a reference result from the satisfaction scale in the form of dimensions formed from several indicators or attribute items. The satisfaction level and index is a value given by the public to the services provided by the public service delivery unit. This research was motivated by the lack of adequate facilities, lack of friendly staff towards visitors, and the SOP has not been fulfilled. The purpose of this research is to find out the level of community satisfaction and measure how high the community satisfaction index is for the services of the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) at the Pasar Panas Health Center, Benua Lima District, East Barito Regency. The theory used refers to PERMENPAN-RB Number 14 of 2017. The method used in this research is descriptive quantitative. The population of this study was 5.060 visitors to the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) at the Pasar Panas Health Center with a total sample of 98 respondents. The sampling technique used is random sampling and processed using IBM SPSS Statistics 25. The results of this research show that the index value obtained is 2.8292 and the community satisfaction index value after conversion is 70.73, so the quality of service is "C".

Keywords: Index, Community Satisfaction, IKM, Service

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam bagian usaha atau kegiatan yang bersifat jasa untuk itu lembaga pemerintah maupun swasta, harus bersungguh-sungguh melaksanakan pelayanan publik yang baik karena menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan, dan tidak merugikan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan publik diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Namun berbagai pelayanan publik yang

disediakan pemerintah menimbulkan banyak permasalahan. Pelayanan yang diberikan masih memiliki banyak kelemahan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini seharusnya tidak akan pernah terjadi mengingat orientasi pelayanan publik bukanlah mencari keuntungan melainkan mencari kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat. (Maulidah.s, 2014)

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan konkrit pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kesehatan adalah salah satu unsur kesejahteraan dalam kehidupan dan merupakan salah satu aspek hak asasi manusia yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam Pancasila dan UUD 1945. Dalam Pancasila sila kelima yang berbunyi Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan UUD 1945 Pasal 27 ayat 2 yang berbunyi Tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, dijelaskan bahwa semua masyarakat Indonesia mempunyai hak yang sama dalam memperoleh keadilan sosial baik itu dalam hal mendapatkan pekerjaan maupun penghidupan yang layak. Hak disini mengandung arti untuk memperoleh kebutuhan materil seperti kebutuhan akan sandang, pangan dan papan, serta kebutuhan immateriil seperti kesehatan, kerohanian, dan sebagainya. Oleh karenanya, kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan sebab kesehatan merupakan investasi yang sangat penting bagi masyarakat karena tanpa masyarakat yang sehat jasmani rohani maka pembangunan suatu negara tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Masalah kesehatan adalah masalah yang paling mendasar yang harusnya ditanggapi dengan serius oleh pemerintah.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur adalah salah satu Puskesmas yang berkembang, untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung atau pasien, pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Panas harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kesehatan yang diberikan kepada para pasien dimana kualitas layanan jasa kesehatan ini didukung oleh beberapa faktor antara lain faktor (bukti langsung) *tangible*, (keamdalan) *reliability*, (daya tanggap) *responsiveness*, (jaminan) *assurance*, dan (empati) *emphaty*.

Permasalahan dalam pelayanan pertama, berkaitan dengan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti tidak adanya tempat ruangan rawat inap, lahan parkir yang sempit, ruang tunggu yang letaknya diteras sehingga jika ingin menunggu antrian dan mengambil obat pengunjung harus menunggu diteras atau ada yang sambil berdiri karna kurangnya jumlah kursi pengunjung. (*Sumber: Data Sarana Prasarana Tahun 2024*). Kedua, Kurang keramahmataman petugas UPTD Puskesmas terhadap pengunjung dalam memberikan pelayanan. Ketiga, Belum terpenuhinya SOP pada UPTD Puskesmas Pasar Panas seperti belum cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dilihat dari sarana dan prasarana yang belum memadai dan akomodatif.

Dari uraian latar belakang di atas, untuk meneliti lebih dalam mengenai pendapat atau pandangan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di UPTD Puskesmas Pasar berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung atau pasien maka, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pasien atau masyarakat pengguna layanan pada bulan Januari - September 2023 yang berjumlah sebanyak 5.060 orang yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*, yaitu jenis pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan menggunakan Jenis *sample random sampling* mampu memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap populasi tanpa memperhatikan strata anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran koesioner, observasi, dokumentasi, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi. (Sugiyono, 2013)

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Skala Likert. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur SKM. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan: x = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur.

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. (Anonim, 2017)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik/Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik/Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik/Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik/Sangat Puas

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur. Setelah melakukan pengolahan berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan nilai indeks. Berikut adalah data hasil dari pengolahan indeks kepuasan masyarakat perunsur Indeks Kepuasan Masyarakatnya.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	%
1.	Persyaratan	3,02	11,7%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,9	11,3%
3.	Waktu Penyelesaian	2,65	10,3%
4.	Biaya/Tarif	3,04	11,8%
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,87	11,2%
6.	Kompetensi Pelaksana	3,03	11,8%
7.	Perilaku Pelaksana	2,90	11,3%
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,66	10,3%
9.	Sarana dan Prasarana	2,65	10,3%
	Jumlah	25,72	100,0%

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut: $(3,02 \times 0,11) + (2,9 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (2,87 \times 0,11) + (3,03 \times 0,11) + (2,90 \times 0,11) + (2,66 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) = 2,8292$. Jadi, nilai indeksnya adalah 2,8292.

Dengan diketahui nilai indeks pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur adalah 2,8292, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan X Nilai Dasar (25) = $2,8292 \times 25 = 70,73$. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah

(UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur termasuk pada kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Berdasarkan tabel di atas terlihat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif = 3,04 (11,8%) dengan nilai konversi $(3,04 \times 25) = 76$ nilai bobot “C” kategori Kurang Baik/Kurang Puas, sedangkan nilai indikator terendah adalah sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian = 2,65 (10,3%) dengan nilai konversi $(2,65 \times 25) = 66,25$ nilai bobot “C” kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Hasil penyebaran kuesioner dimana didalamnya memuat 9 indikator atau unsur IKM, terdapat 4 indikator dengan nilai IKM berada dikategori kurang baik/kurang puas atau dibawah 3,0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan. Indikator-indikator tersebut adalah biaya tarif (3,04), kompetensi pelaksana (3,03), persyaratan (3,02), perilaku pelaksana (2,90), sistem, mekanisme dan prosedur (2,9), produk spesifikasi jenis pelayanan (2,87), penanganan pengaduan, sarana dan masukan (2,66), waktu penyelesaian (2,65) dan sarana prasarana (2,65).

Dari hasil penyebaran kuesioner dengan responden dapat kita ketahui mayoritas identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dari pada laki-laki, yaitu sebanyak 64 orang (65,3%), identitas responden berdasarkan usia lebih banyak berusia 21 tahun sampai 30 tahun, yaitu sebanyak 30 orang (30,6%), identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan lebih banyak pelajar sebanyak 19 orang (19,4%) selain itu, identitas responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir lebih banyak SMA sebanyak 34 orang (34,7%).

Berdasarkan interpretasi hasil penelitian, didapatkan nilai indeks pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kec. Benua Lima Kab. Barito Timur adalah 2,8292, kemudian dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu 70,73. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur termasuk pada kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Melihat hasil kesimpulan tersebut, diketahui mutu pelayanan Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kec. Benua Lima Kababupaten Barito Timur termasuk kategori kurang baik maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kec. Benua Lima Kab. Barito Timur belum baik dilihat dari hasil nilai IKM unit pelayanan yang telah dikonversi yaitu 70,73 dan termasuk kategori kurang baik/kurang puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur yang diukur dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hal yang kurang positif dan berjalan dengan kurang baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator/unsur dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 70,73 mutu pelayanan “C” yang berarti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur termasuk dalam kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pasar Panas Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur

didapatkan indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif = 3,04 (11,8%) dengan nilai konversi $(3,04 \times 25) = 76$ nilai bobot “C” kategori Kurang Baik/ Kurang Puas, sedangkan nilai indikator terendah adalah sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian = 2,65 dengan nilai konversi $(2,65 \times 25) = 66,25$ nilai bobot “C” kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim (2017) ‘PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017’, *Experimental Cell Research*, 94(2), pp. 459–464. Available at: [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).

Maulidah.s (2014) *PELAYANAN PUBLIK: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Sugiyono, D. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: ALFABETA, CV.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.