

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR

Junaidi¹

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email:Junaidistiaamt@gmail.com

ABSTRAK

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur terdapat beberapa permasalahan diantaranya yaitu, berkaitan dengan kedisiplinan petugas pelayanan, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di puskesmas masih kurang disiplin, berkaitan dengan sarana dan prasarana, dan berkaitan pelayanan memerlukan waktu cukup lama. Berdasarkan hal diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Ampah kota. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah populasi 326, sampel 36 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dan 19 indikator. Teknik sampling yang digunakan yaitu *incidental sampling*. Dalam menganalisis data dengan menggunakan pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur memperoleh nilai indeks 3,24 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi adalah 81 sehingga mutu pelayanannya adalah “B” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur sudah mencapai nilai “baik”. Dengan diketahui nilai nilai mutu di Puskesmas Ampah Kota mendapat hasil yang baik secara keseluruhan walaupun dalam beberapa unsur masih ada yang belum memenuhi nilai-nilai pada setiap unsur yang telah tercantum dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 sehingga peneliti memberikan saran kepada agar pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur dapat memperbaiki dan meningkatkan lebih kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini yaitu, Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan Unsur Biaya atau Tarif.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan, UPT Puskesmas, Masyarakat.

ABSTRACT

The community satisfaction index for services at UPT Puskesmas Ampah City of East Barito Regency has several problems including, namely, related to the discipline of service staff, service officers in providing services at the puskesmas are still lacking in discipline, related to facilities and infrastructure, and related services require quite a long time. Based on the above, this study aims to determine how big the level of community satisfaction index is with the services of the city health center in Ampah. The method used in this research is descriptive quantitative, with a population of 326, a sample of 36 respondents. Collecting data in this study by means of observation, questionnaires, and documentation. In calculating the community

satisfaction index on 9 service elements and 19 indicators. The sampling technique used is incidental sampling. In analyzing the data using general guidelines for compiling the Community Satisfaction Index. The results showed that the Community Satisfaction Index for Services at UPT Puskesmas Ampah Kota East Barito Regency obtained an index value of 3.24 and the community satisfaction index value after being converted was 81 so that the service quality was "B". Services at UPT Puskesmas Ampah City, East Barito Regency have achieved a "good" score. By knowing the quality values at the Ampah City Community Health Center, overall good results were obtained, although in some elements there were still those that did not meet the values for each element that had been listed in Permenpan Number 14 of 2017 so the researchers gave suggestions to the services provided by the UPT The Ampah Health Center in the City of East Barito Regency can improve and further improve the quality of service according to the findings in this study, namely, the elements of handling complaints, suggestions and input, and elements of costs or tariffs.

Keywords: *Satisfaction Index, UPT Community Health Center, Community.*

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan, oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Masyarakat yang merupakan pelanggan atas pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang ditujukan untuk perseorangan dan masyarakat. Tujuan dari pelayanan public ialah kepuasan masyarakat kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayan yang ditetapkan atau lebih baik

Pertama, Berkaitan dengan kedisiplinan petugas pelayanan. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di puskesmas masih kurang disiplin. Kedua, Berkaitan dengan sarana dan prasarana. Masalah yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan fasilitas fisik yang belum memadai Ketiga, Berkaitan dengan pelayanan yang memerlukan waktu cukup lama.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR”**.

Pengertian pelayanan public menurut Wilson dalam Hanif Nurcholish (Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin, 2014;91), Menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah dan perusahaan negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Sumartono,2007)

Kepuasan Masyarakat, Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat kepuasan masyarakat tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan pelanggan terus- menerus.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengesa yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif, peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

.Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis koesioner yang tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan menjawab karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Kuesioner
2. Observasi

3. Dokumentasi

Teknik penentuan skor menggunakan skala Likert. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai sangat negatif.

Uji Validasi, Menurut Priyatno (2014:51) uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden. Penghitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode Korelasi Pearson dengan melihat nilai signifikansi yang terdapat pada tabel, apabila nilai signifikansi menunjukkan angka $< 0,05$ maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item pernyataan dinyatakan tidak valid (Priyanto 2014:55).

Uji Reabilitas, Pada penelitian ini menurut Ghazali (2016, p. 48), uji reliabilitas dapat menggunakan SPSS versi 22 dengan metode uji Cronbach's Alpha, yang dimana suatu penelitian yang dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0.70 . Namun, bila nilai Cronbach's Alpha < 0.70 , maka dapat dinyatakan kurang reliabel.

Metode Pengolahan Data, Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan)

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total TI dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Penarikan Kesimpulan, Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti –bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono,2016). Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti.

PEMBAHASAN

Indeks kepuasan masyarakat menggunakan survey (IKM) seperti yang tercantum pada peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman pedoman survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan masyarakat diukur melalui 9 Unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Hasil Analisis Data, Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai, nilai masing- masing pertanyaan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi (jumlah responden)}}$$

SIMPULAN

Dari 9 unsur pelayanan yang diteliti terdapat 9 unsur dikategorikan baik yaitu Persyaratan dengan nilai rata-rata unsur 112,5. Sistem Mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata unsur 111. Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata unsur 172,5. Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata unsur 111,5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata unsur 113. Kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 115. Perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 119. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 108. Saran dan prasarana dengan nilai rata-rata unsur 114,6.

Faktor yang mempengaruhi masih di temukan nya keluhan dari masyarakat di Ampah Kota tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampah Kota sehingga perlu diukur untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan masyarakat sebagai acuan dalam mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur.

1. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Hendaknya UPT Puskesmas Ampah Kota secara cepat dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat agar pelayanan yang dilakukan menjadi lebih baik.

2. Unsur Biaya atau Tarif

Hendaknya petugas pelayanan dalam membuat biaya atau tarif yang sesuai dengan kemampuan masyarakat agar masyarakat lebih mudah dalam berobat karena biaya tarifnya sesuai dengan kemampuan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim (2009), Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Anonim.2017. Peraturan KEMENPANRB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara public.

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) ‘EPEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Arpandi, A. (2024) ‘EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten

Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idira Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idira Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Faridah, Jauhar Arifin (JAPB : Volume 4 Nomor 1 2021) Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Akreditasi Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur

Harbani Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi Vol. 5 No. 1 Maret 2021

Jadi Suriadi, Paisal Halim, 2010. Analisis Indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Kanigaran kota Probolinggo. Probolinggo: Trisakti Uncersity.

Lukman, Sampara, 2000. Manajemen Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press

Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara

Mukarom Zainal. Dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK Bandung. Cv Pustaka Setia

Mutiarin, Dyah Dan Arif Zaivudin. 2014. MANAJEMEN BIROKRASI DAN KEBIJAKAN. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Santosa, Pandji, 2008. ADMINISTRASI PUBLIK Teori dan Aplukasi Good Governance. Bandung: PT Refika Aditama.

Septiyaneka putra. (2016). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas serang kota. Universitas sultan ageng tirtayasa serang.Serang.

Study perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi survey kepuasan masyarakat (SKM) Terhadap pelayanan public. Jurnal.Vol.3 November 2021.

Sugiono. 2016. METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. METODOLOGI PENELITIAN. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.

Zaenal Mukarom, Muhibudin, Beni, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Internet:

http://eprints.undip.ac.id/24138/1/FREDERIK_MOTE.pdf

<http://portaluqb.ac.id:808/165/4/BAB%20II.pdf>

<http://www.bbk.go.id/page/dasar-hukum-survei-ikm>

<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik-tahun-2015>

<https://text-id.123dok.com/document/myjk5d52q-pengertian-kepuasan-masyarakat-kepuasan-masyarakat.html>