

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN
PUSKESMAS TERAKREDITASI MADYA DI KABUPATEN KUBU
RAYA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Pardi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
Email : pardi@fisip.untan.ac.id

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kuburaya Propinsi Kalimantan Barat yaitu Puskesmas Sungai Durian, Puskesmas Sungai Raya Dalam dan Puskesmas Sungai Kakap. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yaitu menggambarkan atas hasil analisis statistik deskriptif dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu mencari Nilai IKM dan kemudian membandingkan hasil nilai IKM dengan kriteria yang telah ditentukan menurut Kepmenpan RB Tahun 2009. Pengumpulan data menggunakan metode survey dengan alat bantu berupa kuesioner, dengan skor nilai 1 sampai 4 skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga Puskesmas Terakreditasi Madya tersebut secara umum dinilai oleh pengguna jasa adalah pada kriteria baik dalam memberikan jasa pelayanan di Puskesmas. Namun nilai masing-masing Puskesmas berbeda setiap unsur dari sembilan unsur yang dinilai. Nilai yang dirasakan masih rendah oleh pengguna jasa Puskesmas tersebut adalah terkait dengan persyaratan dan prosedur pelayanan. Sedangkan nilai tertinggi terkait sembilan unsur pelayanan tersebut adalah kejelasan dan kepastian pelayanan serta keramahan para petugas dalam memberikan pelayanan. Secara umum ketiga Puskesmas tersebut berdasarkan Nilai IKM Puskesmas Sungai Durian 75,75, Puskesmas Sungai Raya Dalam sebesar 73,75 dan Puskesmas Sungai Kakap sebesar 70,25 yang semuanya berada pada kisaran 62,51 – 81,25 artinya pada kriteria baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Rekomendasi untuk ketiga Puskesmas tersebut dapat meningkatkan lagi pelayanan pada unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai rendah oleh pengguna jasa dengan cara menghilangkan persyaratan yang tak penting dan mempersingkat prosedur pelayanan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of community satisfaction with the services provided by the Middle Accredited Puskesmas in Kuburaya Regency, West Kalimantan Province, namely Puskesmas, Sungai Durian, Puskesmas Sungai Raya Dalam and Puskesmas Sungai Kakap. The research method used in this research is descriptive statistics which illustrates the results of descriptive statistical analysis by measuring the Community Satisfaction Index that is looking for IKM Value and then comparing the results of the IKM value with the criteria determined according to Kepmenpan RB of 2009. Data collection using survey methods with tools help in the form of a questionnaire, with a score of 1 to 4 Likert scale. The results of this study indicate that the three Middle Accredited Puskesmas are generally rated by service users as being good in providing services in Puskesmas. But the value of each Puskesmas is different for each of the nine elements assessed. The perceived value is still low by users of the Puskesmas services related to service requirements and procedures. While the highest value related to the nine service elements is the clarity and certainty of service and the friendliness of the officers in providing services. In general, the three Puskesmas are based on the IKM Value of Puskesmas Sungai Durian 75.75, Puskesmas Sungai Raya Dalam at 73.75 and Puskesmas Sungai Kakap at 70.25, all of which are in the range of 62.51 - 81.25 meaning that the criteria are good in providing services to service users. The recommendations for the three Puskesmas are to be able to improve services on service elements that are still considered low by service users by eliminating unnecessary requirements and shortening service procedures without reducing service quality.

Keywords: Services, Middle Accredited Puskesmas, Satisfaction Index Society (IKM)

PENDAHULUAN.

Dalam rangka menjalankan Undang-Undang Jaminan Kesehatan Nasional yang telah diundangkan, pemerintah telah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas. Puskesmas sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat Kecamatan dituntut dapat memberikan pelayanan yang optimal yang dapat memuaskan masyarakat. Untuk memenuhi standar pelayanan yang maksimal Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Permenkes No 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas. Akreditasi Puskesmas adalah suatu pengakuan terhadap hasil dari proses penilaian eksternal, oleh Komisioner Akreditasi terhadap Puskesmas, apakah sesuai dengan standar akreditasi yang ditetapkan. Akreditasi menjadi sebuah kebutuhan bagi Puskesmas sebab dengan memiliki tingkatan akreditasi tertentu akan menambah kepercayaan bagi masyarakat sebagai pengguna terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Akreditasi juga sebagai sebuah persyaratan bagi provider yang akan bermitra dengan program JKN pada tahun 2019 nanti. Dengan akreditasi juga dapat meningkatkan kinerja dan kehandalan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Namun permasalahannya apakah dengan peringkat akreditasi Madayayang dimiliki Puskesmas dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat, sehingga mereka merasa puas. Kenyataannya adalah pelayanan kesehatan ditingkat Puskesmas selama ini belum

dapat memenuhi fungsinya dengan baik. Apalagi puskesmas yang berada di desa-desa terpencil dan pingiran Banyak keluhan masyarakat desa yang mengatakan tentang masalah pelayanan, tenaga medis serta manajemen puskesmas yang masih buruk dan tidak dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang memilih pelayanan praktek dokter swasta. Kondisi ini didasari persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap Puskesmas misalnya, pelayanan yang terkesan seadanya, baik dari sarana prasarana dan tenaga medis, pelayanan diberikan tidak sesuai SOP dan sikap tidak disiplin tenaga medis yang dinilai cenderung arogan, terbatasnya persediaan obat sehingga harus membeli diluar, dan jam kerja yang sangat singkat.

Dari beberapa fenomena masalah tersebut maka muncul harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang murah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Ekspektasi masyarakat yang besar tersebut harus dapat merubah paradigma lama terkait pelayanan publik yang terkesan lama, berbelit-belit, mahal dan tidak transparan. Pelayanan publik pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah yang ada di daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (good government) yang merupakan efektifitas dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan sektor publik, di mana pengguna (pelanggan) berusaha untuk mencari kehadiran layanan dalam setiap interaksinya dengan penyedia jasa layanan (Zeithaml, 1996). Kehadiran layanan ini merupakan gambaran kualitas kerja organisasi publik, bilamana kualitas kerja meningkat maka pelanggannya akan merasa puas. Mengingat akan arti pentingnya pelayanan publik yang

berkualitas, setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan yang berkualitas erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapannya (*expectation*). Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 dan telah diperbaharui Kepmenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Umumnya harapan adalah keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterima (Zeithaml, *et.al*, 1996). Faktor-faktor yang menentukan harapan konsumen/pemakai jasa meliputi: kebutuhan pribadi (*personal needs*),

pengalaman masa lampau (*past experience*), rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan iklan.

Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin pada maraknya tanggapan, keluhan dan cibiran di koran. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya korupsi, pungli atau tarikan dana di luar ketentuan yang ditetapkan, lambannya kinerja petugas, banyaknya meja yang harus dilalui ketika mengurus perijinan, sertifikat tanah, bukti kepemilikan, identitas kependudukan, identitas kewarganegaraan atau ketidakpastian dan lamanya waktu penyelesaian perijinan.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengungkap Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi Madyadi Kabupaten Kubu Raya Kalimantan Barat.

Rumusan Masalah.

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut : Bagaimanatingkat Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Durian, Puskesmas Sungai Raya, Puskes Sungai Kakap yang telah Terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat ?.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Tiga Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Mengetahui dan menganalisis tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kualitas pelayanan Puskesmas terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya.

3. Membandingkan dan menganalisis Kinerja pelayanan Puskesmas yang diteliti.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat secara praktis maupun empiris. Manfaat secara :

- a. Praktis yaitu memberikan masukan dan evaluasi kepada Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya terkait pelayanan Kesehatan.
- b. Empiris yaitu sebagai bahan acuan penelitian berikutnya terkait Indeks Kepuasan Masyarakat pada sektor pelayanan publik lainnya.

KAJIAN PUSTAKA

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KepmenpanRB No. 16 Tahun 2014.

Berdasarkan KepmenpanRB tersebut ada 9 indikator yang relevan, valid, dan reliable untuk melakukan pengukuran atas Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan publik. Kemudian Ke-9 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan

antara penyelenggara dan masyarakat.

5. 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 harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Puskesmas Terakreditasi

Akreditasi Puskesmas menilai tiga kelompok pelayanan di puskesmas, yaitu kelompok administrasi dan manajemen, kelompok Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dan kelompok Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Pelayanan 15 Kesehatan. Standar akreditasi puskesmas terdiri dari 9 Bab, dalam setiap bab akan diuraikan dalam standar penilaian, yang kemudian dalam masing-masing standar akan diuraikan dalam kriteria-kriteria, dan dalam kriteria akan diuraikan elemen penilaian untuk dapat menilai pencapaian dari elemen tersebut (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Penetapan status akreditasi puskesmas dapat dilihat dari capaian puskesmas pada masing-masing bab dalam standar akreditasi puskesmas yang didapatkan dari pelaksanaan survei atau penilaian

akreditasi oleh surveior akreditasi puskesmas. Penilaian dilakukan dengan cara menelaah bukti-bukti yang ada pada tiap elemen penilaian (Zakiah, 2015). Setiap pembuktian pada elemen penilaian diberikan nilai sebagai berikut :

1. Nilai 0 : jika belum ada sama sekali atau baru sebagian kecil ada ($0 \leq 20\%$)
2. Nilai 5 : jika sebagian besar sudah dilaksanakan ($> 20-79\%$)
3. Nilai 10 : jika sudah dilaksanakan ($80-100\%$)

Setelah surveior melakukan penilaian maka akan didapatkan penetapan status akreditasi puskesmas yang terdiri dari :

1. Tidak Terakreditasi : jika pencapaian nilai Bab I, II $< 75\%$, Bab IV, V, VII $< 60\%$, dan Bab III, VI, VIII, IX $< 20\%$
2. Terakreditasi Dasar : jika pencapaian nilai Bab I, II $\geq 75\%$, Bab IV, V, VII $\geq 60\%$, dan Bab III, VI, VII, IX $\geq 20\%$
3. Terakreditasi Madya : jika pencapaian nilai Bab I, II, IV, V $\geq 75\%$, Bab VII, VIII $\geq 60\%$, dan Bab VI, IX $\geq 40\%$
4. Terakreditasi Utama : jika pencapaian nilai Bab I, II, IV, V, VI, VII $\geq 80\%$, dan Bab III, VI, IX $\geq 60\%$
5. Terakreditasi Paripurna : jika pencapaian nilai pada semua Bab $\geq 80\%$.

Ketiga Puskesmas yang menjadi obyek penelitian ini adalah Puskesmas yang telah terakreditasi Madya. Dengan status akreditasi yang sama tersebut maka memudahkan dalam membandingkan kinerja pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk endeskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kuburaya dengan statistik deskriptif.

Responden Penelitian

Yang menjadi responden penelitian ini adalah para pengguna pelayanan kesehatan pada Puskesmas Terakreditasi di Kabupaten Kubu Raya yaitu Puskesmas Sungai Raya Dalam, Puskesmas Sungai Kakap dan Puskesmas Sungai Durian. Responden dipilih secara acak dengan kuota sebanyak 100 orang (sesuai ketentuan minimal sampel dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan atas jumlah unsur yang dinilai menurut KepmenpanRB No. 16 Tahun 2004) pada setiap Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kuburaya. Kalimantan Barat Responden yang dipilih adalah responden yang sedang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmasatausecara kebetulan (*accidental*) menggunakan layanan pada Puskesmas Terakreditasi Madya yaitu pada kurun waktu bulan Mei sampai Juli 2019. Adapaun penetapan jumlah responden sesuai Kepmenpan tersebut dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 \\ & = (9 + 1) \times 10 \\ & = 100 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu, Angket/Survey yaitu penyebaran kuesioner terhadap pengguna jasa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya berdasarkan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Kepmenpan N0. 25. Tahun 2004 dan telah diperbaharui dengan KepmenpanRB No 16 Tahun 2014 dengan 9 unsur.

Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*. *Skala Likert* berhubungan dengan suatu pernyataan setuju tidak setuju, senang dan tidak senang, baik dan tidak baik. Responden diminta tanggapan atas pernyataan dalam kategori ordinal dalam bentuk verbal dengan

jumlah kategori 4. (empat). Nilai 1 untuk kategori sangat negatif dan nilai 4 untuk kategori jawaban sangat positif terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Teakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif. Data dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasar Keputusan MenPan Nomor 16/KEP/M.PANRB/7/2014, dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dipilih untuk dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$= \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai tersebut sebagai pengali dari IKM yaitu dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times 0,11$$

Kriteria penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur atau secara keseluruhan disajikan pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1.

Inteprestasi Nilai IKM atas Kinerja Unsur Pelayanan

No	Nilai IKM	Penilaian Kinerja
1	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik

Sumber : Berdasarkan perhitungan interval kelas.

Sedangkan untuk memudahkan inteprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dari responden harus dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus = nilai IKM pelayanan x 25. Sehingga dapat disajikan pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Interval IKM dan Konversi Nilai Interval IKM.

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayan	Kinerja Pelayan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Penyusunan IKM Kepmenpan No 16 Tahun 2014.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menghitung Nilai Rata-rata dan Rata-rata Tertimbang Masing-Masing per Unsur Pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dapat diperoleh dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,111(sebagai penimbang unsur pelayanan). Hasil perhitungan secara lengkap Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan di ketiga Puskesmas dapat dilihat pada Tabel. 3 sampai Tabel 5.

Tabel 3.
Nilai Rata-rata per unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Raya Dalam (Mei - Juli 2019)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM	Nilai rata-rata tertimbang (NRR x 0,111)
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	288	2,88	0,32
2	Prosedur pelayanan (U2)	283	2,83	0,31
3	Kecepatan pelayanan (U3)	289	2,89	0,32
4	Kewajaran Biaya (U4)	300	3,00	0,32
5	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)	301	3,01	0,33
6	Kompetensi Petugas (U6)	299	2,99	0,33
7	Sikap Petugas (U7)	301	3,01	0,33
8	Tanggungjawab petugas (U8)	301	3,01	0,33
9	Penanganan Pengaduan (U9)	300	3,00	0,33

Sumber : data primer diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 3 tersebut terlihat bahwa nilai terendah unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Raya Dalam pada unsur prosedur pelayanan dan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur kejelasan dan kepastian pelayanan serta pada sikap petugas.

Tabel 4
Nilai Rata-rata per unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian (Mei – Juli 2019)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM	Nilai rata-rata tertimbang (NRR x 0,111)
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	292	2,92	0,32
2	Prosedur pelayanan (U2)	295	2,95	0,32

3	Kecepatan pelayanan (U3)	299	2,99	0,33
4	Kewajaran Biaya (U4)	313	3,13	0,34
5	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)	314	3,14	0,34
6	Kompetensi Petugas (U6)	292	2,92	0,32
7	Sikap Petugas (U7)	320	3,20	0,35
8	Tanggungjawab petugas (U8)	311	3,11	0,34
9	Penanganan Pengaduan (U9)	301	3,01	0,33

Sumber : data primer diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4. tersebut terlihat bahwa nilai terendah unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian pada unsur persyaratan pelayanan dan nilai unsur pelayanan tertinggi pada sikap petugas.

Tabel 5.
Nilai Rata-rata per unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Kakap (Mei – Juli 2019)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM	Nilai rata-rata tertimbang (NRR x 0,111)
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	253	2,53	0,28
2	Prosedur pelayanan (U2)	256	2,56	0,28
3	Kecepatan pelayanan (U3)	284	2,84	0,31
4	Kewajaran Biaya (U4)	291	2,91	0,32
5	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)	293	2,93	0,32
6	Kompetensi Petugas (U6)	290	2,90	0,32
7	Sikap Petugas (U7)	295	2,95	0,33
8	Tanggungjawab petugas (U8)	286	2,86	0,32
9	Penanganan Pengaduan (U9)	292	2,92	0,32

Sumber : data primer diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5. tersebut terlihat bahwa nilai terendah unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Kakap pada unsur persyaratan pelayanan dan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur sikap petugas.

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk menghitung Nilai IKM secara keseluruhan pada ketiga Puskesmas di Kabupaten Kubu Rayadilakukan dengan cara mengalikan Jumlah NRR tertimbang dengan 25.

Tabel 6.
 Nilai IKM Masing-Masing Puskesmas Terakreditasi Madya Di Kabupaten Kubu Raya (Mei – Juli 2019)

Nama Puskesmas	Jumlah Nilai Rata2 Tertimbang ((Σ NRR)	Nilai IKM (Σ NRR x 25)
Sungai Durian	3,03	75,75
Sungai Raya Dalam	2,95	73,75
Sungai Kakap	2,81	70,25

Sumber : data primer diolah, 2019.

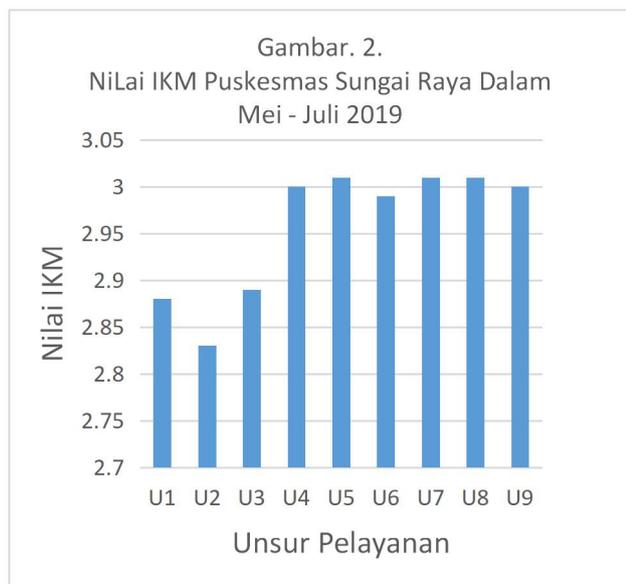
Berdasarkan Tabel 6 tersebut maka dapat dijelaskan masing-masing IKM Puskesmas sebagai berikut :

a. Puskesmas Sungai Durian, diperoleh Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang IKM sebesar 3,03 maka Nilai IKM adalah $3,03 \times 25 = 75,75$. Nilai IKM ini jika dibandingkan kriteria konversi Nilai IKM yang telah ditentukan sebelumnya (Tabel.2), bahwa nilai tersebut berada pada kisaran Nilai 62,51 – 81,25 yang artinya secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Sungai Durian sudah baik. Tetapi apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan masih terdapat satu unsur persyaratan pelayanan masih perlu dipermudah dan unsur kompetensi petugas perlu ditingkatkan.

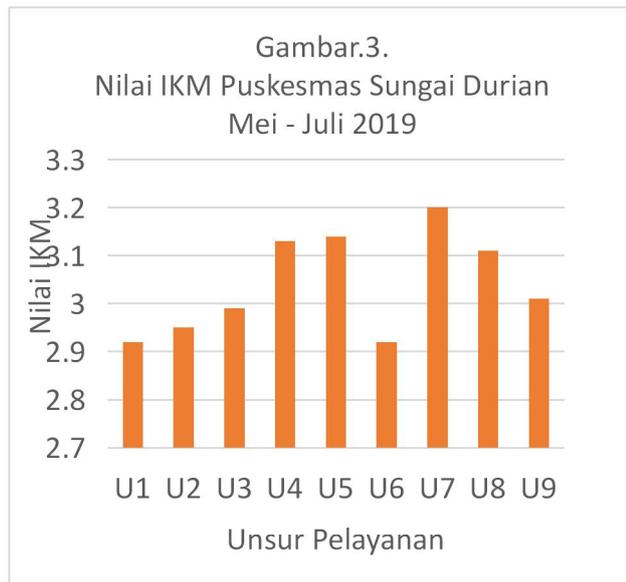
b. Puskesmas Sungai Raya Dalam, diperoleh Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang IKM sebesar 2,95 maka Nilai IKM adalah $2,95 \times 25 = 73,75$. Nilai IKM ini jika dibandingkan kriteria konversi Nilai IKM yang telah ditentukan sebelumnya (Tabel.2), bahwa nilai tersebut berada pada kisaran Nilai 62,51 – 81,25 yang artinya secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Sungai Raya Dalam sudah baik. Tetapi apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan masih terdapat satu unsur prosedur pelayanan masih memiliki nilai terendah maka perlu dipermudah lagi prosedur pelayanan kepada pengunjung/pasien.

c. Puskesmas Sungai Kakap, diperoleh Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang IKM sebesar 2,81 maka Nilai IKM adalah $2,81 \times 25 = 70,35$. Nilai IKM ini jika dibandingkan kriteria konversi Nilai IKM yang telah ditentukan sebelumnya (Tabel.2), bahwa nilai tersebut berada pada kisaran Nilai 62,51 – 81,25 yang artinya secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Sungai Kakap sudah baik. Tetapi apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan masih terdapat satu unsur prosedur pelayanan masih memiliki nilai terendah maka perlu dipermudah lagi prosedur pelayanan kepada pengunjung.

Apabila disajikan dalam bentuk gambar diagram batang Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan kesehatan masyarakat di ketiga Puskesmas Terakreditasi Madya Kabupaten Kubu Raya dapat dilihat pada Gambar 2 sampai Gambar 4 berikut ;

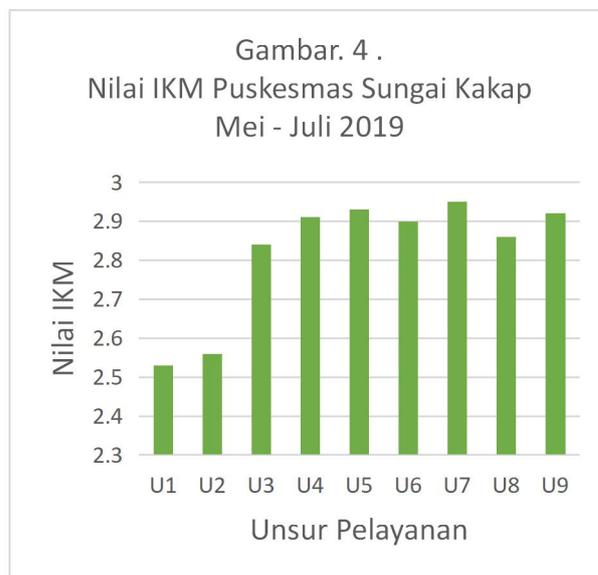


Berdasarkan Gambar 2. di atas bahwa unsur pelayanan paling rendah yang diberikan oleh Puskesmas Sungai Raya Dalam adalah U2 yaitu terkait dengan prosedur pelayanan yang dirasa oleh pengguna layanan masih sangat ribet atau berbelit-belit, terutama bagi mereka pengguna kartu bpjs kesehatan. Sedangkan yang unsur pelayanan lainnya sudah dirasakan baik oleh pengguna layanan.



Tapi tetap perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen Puskesmas Sungai Durian. Berbeda dengan Puskesmas Sungai Raya Dalam pada Puskesmas Sungai Durian terlihat pada Gambar 3 di atas bahwa Unsur U6 atau kemampuan petugas dinilai oleh pengguna layanan masih sangat rendah dan juga berkaitan dengan

persyaratan (U1) dan prosedur pelayanan (U2) walaupun secara interval penilaian dalam kategori baik.



Berdasarkan Gambar 4. Di atas dapat dijelaskan bahwa unsur pelayanan U1 atau persyaratan pelayanan dengan nilai 2,53 dan Unsur pelayanan U2 atau prosedur pelayanan dengan nilai 2,56 . jika dinilai dari interval penilaian ini mendekati ke dalam kategori kurang baik. Hal ini juga perlu menjadi perhatian serius bagi pihak manajemen.

Apabila dilihat secara bersama-sama ketiga Puskesmas dengan Akreditasi yang sama dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan ternyata memiliki pelayanan yang berbeda-beda terutama unsur kemampuan petugas untuk Puskesmas Sungai Durian terlihat berbeda dari Puskesmas lainnya. Sedangkan untuk unsur persyaratan dan prosedur pelayanan dari ketiga Puskesmas tersebut juga terlihat rendah dibandingkan unsur lainnya dan perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI Kesimpulan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas

Terakreditasi Madyadi Kabupaten Kubu Raya sebagai berikut :

1. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sungai Durian secara keseluruhan adalah sudah baik dengan nilai sebesar **75,75** yang berada rentang nilai **62,51 – 81,25**, sesuai kriteria pengukuran nilai IKM adalah pada kriteri baik. Artinya pelayanan terkait sembilan unsur pelayanan yang diteliti terkait persyaratan, prosedur, kecepatan, kewajaran biaya, kejelasan dan kepastian pelayanan, kompetensi petugas, sikap petugas, tanggungjawab, dan penanganan penaduan secara umum dinilai baik oleh pengguna pelayanan. Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: persyaratan pelayanan (2,92) dan kompetensi petugas (2,92). Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian pengguna jasa pelayanan terhadap persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi minimal sama dengan unsur pelayanan yang lain minimal (3,00). Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : sikap petugas (3,20) artinya pengguna jasa pelayanan merasakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan bersikap ramah. Hal tersebut harus tetap dijaga karena keramahan merupakan salah satu unsur yang penting dalam memuaskan pengguna jasa pelayanan.
2. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sungai Raya Dalam secara keseluruhan adalah sudah baik dengan nilai sebesar **73,75** yang berada rentang nilai **62,51 – 81,25**, sesuai kriteria pengukuran nilai IKM adalah pada kriteri baik. Artinya pelayanan terkait sembilan unsur pelayanan yang diteliti terkait persyaratan, prosedur, kecepatan, kewajaran biaya, kejelasan dan kepastian pelayanan, kompetensi petugas, sikap petugas, tanggungjawab, dan penanganan penaduan secara umum dinilai baik oleh pengguna pelayanan. Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: prosedur pelayanan (2,83). Atas dasar tersebut dapat

disimpulkan bahwa penilaian pengguna jasa pelayanan terhadap prosedur pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi minimal sama dengan unsur pelayanan yang lain minimal (3,00). Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi yaitu : kejelasan dan kepastian (3,01), sikap petugas (3,01) dan tanggungjawab petugas artinya ketiga unsur pelayanan tersebut dinilai baik oleh pengguna jasa pelayanan. Hal tersebut harus tetap dijaga dan ditingkatkan lagi karena kepastian pelayanan, keramahan petugas dan tanggungjawab petugas sangat diinginkan pengguna jasa pelayanan Puskesmas.

3. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sungai Kakap secara keseluruhan adalah sudah baik dengan nilai sebesar **70,25** yang berada rentang nilai **62,51 – 81,25**, sesuai kriteria pengukuran nilai IKM adalah pada kriteri baik. Artinya pelayanan terkait sembilan unsur pelayanan yang diteliti terkait persyaratan, prosedur, kecepatan, kewajaran biaya, kejelasan dan kepastian pelayanan, kompetensi petugas, sikap petugas, tanggungjawab, dan penanganan pengaduan secara umum dinilai baik oleh pengguna pelayanan. Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: persyaratan pelayanan (2,53). Atas dasar nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian pengguna jasa pelayanan terhadap persyaratan pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi. Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : sikap petugas (2,95) artinya pengguna jasa pelayanan merasakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bersikap ramah.

Rekomendasi

Sebagai bentuk rasa tanggung jawab organisasi publik dalam memberikan pelayanan bidang kesehatan, maka Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa

pelayanan, terlebih bagi Puskesmas yang Terakreditasi Madya. Oleh karena itu disampaikan beberapa rekomendasi dari hasil penelitian ini, agar dapat mewujudkan kinerja pelayanan yang baik, antara lain :

1. Untuk Puskesmas Sungai Durian, agar dapat menghilangkan persyaratan pelayanan yang sekiranya tidak menyalahi aturan dan tetap mengacu pada standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Disisi lain perlu peningkatan kompetensi petugas dengan mengirinkan petugas medis maupun paramedis ke berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, sehingga petugas lebih mengerti dan terampil menjalankan tugasnya.
2. Untuk Puskesmas Sungai Raya Dalam, agar dapat menyederhanakan prosedur pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan, dengan memangkas tahapan/alur yang bisa dihilangkan tanpa mengganggu SOP pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Untuk Puskesmas Sungai Kakap, agar dapat menghilangkan persyaratan pelayanan yang sekiranya tidak menyalahi aturan dan tetap mengacu pada standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asna, 2002. Pengaruh sikap terhadap minat berperilaku serta perilaku individu, Tesis Universitas Brawijaya, Malang.
- Bowen, Earl K. 1983. Basic Statistic for Business and Economics, Mc-Graw Hill, International.
- Batinggi, Ahmad, 1999. Manajerial Pelayanan Umum, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Caruana Albert, Arthur H. Money and Pierre R. Berthon, 2000. Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *Euopen journal of Marketing*, Vol.34 No.11/12, p. 1338-1352.
- Cronin and Brady M., 2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A Hierarchical Approach, *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3. (Jul., 2001), pp. 34-49.
- Denhardt, Janet V and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service ; serving, not Steering*, New York, ME. Sharpe. Inc,
- Fornell, Claus, 1992, A National customer satisfaction barometer, the Swedish experience, *Journal of Marketing*, July, Vol. 33, p. 6-21.
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos C. 1983. A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, p.36-44.
- . 1988. Service quality : the six criteria of good perceived service quality, *Review of Business*, Vol.9, No.3, p.10-13.
- .1990. Service Management: A Management Focus for Service Competition, Swedish School of Economics and Business Administration, p. 6-14.
- .1990b. Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The marketing and organizational Interface, *journal of Business Research*, January, Vol.20, p.3-11.
- Jasfar, Umar, 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kotler, Philip, Swee Hoo Ang, Sie Meng, Leong, dan Ching Tong Tan, 2000. Manajemen Pemasaran Perpektif Asia, Terjemahan oleh Fandy Tjiptono, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Erlangga. Jakarta.
- Miles, B.M. dan Huberman, AM. 1992. Analisa data Kualitatif (Terjemahan) oleh Rohidi CR, UI Press, Jakarta.
- Moenir. 2006, Pengertian Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Morgan, Colen and Murgatroyd, Stephen, 1994. *Total Quality Manajemen anf the School*. Buckingham Philadepia : Open University Press.

- Sumarwan, Ujang, 2002. Perilaku konsumen, teori dan penerapannya dalam pemasaran, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Thoha, Miftah 1998. Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat, Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia, PT. Pustaka, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, Gr. 2005. Service. Quality satisfaction, Andi, Yogyakarta.
- Warrela, Y, 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yasid. 2005. Pemasaran jasa, konsep dan implementasi, Ekonsia UII, Yogyakarta.
- Zaithaml Valarie A, 1996. Services Marketing, Edition Kesatu, Mc Graw Hill Companies Inc, Singapore.

Undang-Undang/Peraturan/Keputusan.

- KepMen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- KepMen PAN, No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public.