**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA POLI KIA**

**DI UPT.PUSKESMAS TANJUNG**

**KABUPATEN TABALONG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

Nama : Normayati

NIM : 219 057 20201 3344

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

**20****23**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA POLI KIA

DI UPT.PUSKESMAS TANJUNG

KABUPATEN TABALONG

* 1. Nama Mahasiswa : Normayati

N I M : 219.057.20201.3344

Program Studi : Administrasi Publik

* 1. Disetujui oleh

Ketua Komisi Penguji : Eddy Suriyani, S.Sos, M.A.P ( )

NIK. 005 057 079

Penguji I : Murjani S.H.I M.SI ( )

NIK. 005 057 057

Penguji II : Heni Suparti, S.AP., M.A.P ( )

NIK. 005 057 064

* 1. Dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal

Mengetahui: Tanjung, Agustus 2023

Ketua STIA Tabalong Ketua Prodi

Administrasi Publik

Drs.Ahmat Harahap, M.A.P Lilis Suryani, S.A.P, M.A.P

NIK. 005 057 003 NIK. 005 057 085

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA

di UPT. Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong

Oleh :

NORMAYATI

NIM. 219.057.20201.3344

Tanjung, Agustus 2023

Murjani S.H.I M.SI

NIK. 005.057.057

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Normayati

NIM : 219.057.20201.3344

PRODI : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutif dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, Agustus 2023

Penulis

Normayati

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Alla SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Dalam menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnyakepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Drs.Ahmat Harahap, M.A.P serta ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
2. Bapak Murjani S.H.I M.SI selaku dosen pembimbing sayan yang penuh kesabaran yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga terlaksananya skripsi ini.
3. Penguji I Bapak Eddy Suriyani, S.Sos, M.A.P yang selama ini telah memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Penguji II Ibu Heni Suparti, S.AP., M.A.P yang selama ini telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang berguna untuk kebaikan saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu drg. Herlina Susmeiyanti selaku Kepa la UPT. Puskesmas Tanjung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data-data dan keterangan yang berguna dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai UPT. Puskesmas Tanjung yang bersedia memberikan data kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat penulis yang telah menjadi sahabat terbaik bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi serta do’a hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Tanjung, Agustus 2023

Penulis

Normayati

NIM. 219.057.20201.3344

**ABSTRAK**

NORMAYATI, NIM. 219.057.20201.3344, Program Sarjana Strata 1 (S1) (Bidang Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi STIA) Tabalong Tahun 2022/2023 dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing MURJANI S.H.I M.S.i

Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tanjung dari observasi awal yang saya lakukan bahwa sebagian pasien penerima layanan poli KIA merasakan masih kurangnya pelayanan atau belum puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi sebagian lagi ada yang merasakan sudah dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPT.Puskesmas Tanjug Kabupaten Tabalong.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Teknik Analisis Data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017.

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Puskesmas Tanjung dan mendapatkan pelayanan publik khususnya poli KIA pada bulan Mei, dengan jumlah sampel 22 orang.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong di kategorikan “Sangat Baik”. Dengan angka Interval 3,30 dan nilai konversi IKM 82,50

**Kata kunci : *Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat dan Puskesmas***

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian tentang judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya saya ucapkan terimakasih untuk semua orang yang terlibat dalam penyusunan proposal ini.

Saya menyadari skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

.

|  |
| --- |
| Tanjung, Agustus 2023 |
| Penulis |
|  |
|  |
| Normayati  NIM. 219 057 20201 3344 |

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**LEMBAR PENGESAHAN ii**

**LEMBAR PERSETUJUAN iii**

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv**

**SURAT KETERANGAN BEBAS v**

**UCAPAN TERIMAKASIH vi**

**ABSTRAK vii**

**KATA PENGANTAR viii**

**DAFTAR ISI ix**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR GRAFIK xiii**

**DAFTAR TABEL xv**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 6
3. Tujuan Penelitian 6
4. Manfaat Penelitian 6

1. Manfaat Teoritis 6

2. Manfaat Praktis 9

**BAB II TUJUAN PUSTAKA 10**

1. Penelitian Terdahulu 10
2. Landasan Teori 13
3. Pelayanan Publik 13
4. Kualitas Pelayanan Publik 16
5. Indeks Kepuasan Masyarakat 30

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat 30

b. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat 31

1. Kepuasan Masyarakat 32
2. Kerangka Konseptual 35

**BAB III METODE PENELITIAN 38**

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian 38
2. Lokasi Dan Obyek Penelitian 39
3. Teknik Pengumpulan Data 39
4. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel 40

1. Populasi 40

2. Teknik Pengambilan Sampel 41

1. Teknik Analisis Data 42
2. Jadwal Penelitian 44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45**

1. Deskripsi Umum UPT. Puskesmas Tanjung 45
2. Gambaran Umum UPT.Puskesmas Tanjung 45
3. Visi dan Misi UPT.Puskesmas Tanjung 51
4. Tata Nilai 51
5. Ketenagaan UPT.Puskesmas Tanjung 51
6. Struktur Organisasi UPT.Puskesmas Tanjung 53
7. Tugas dan Fungsi Masing-masing Layanan 58
8. Temuan Penelitian 65
9. Pembahasan 80

**BAB V PENUTUP 88**

1. Keseimpulan 88
2. Saran 88

**DAFTAR PUSTAKA 89**

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Segi Tiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan 15

2.2 Matrik Penilaian Pelayanan 19

2.3 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen 24

2.4 Conceptual Model Of Service Quality 27

2.6 Kerangka Konseptual 36

4.1 Luas Wilayah Puskesmas Tanjung 46

4.2 Pertumbuhan Penduduk 46

4.3 Peta Wilayah Puskesmas Tanjung 49

4.4 Struktur Organisasi UPT.Puskesmas Tanjung 57

4.5 Sebaran Umum Responden 65

4.6 Sebaran Pendidikan Responden 66

4.7 Sebaran Pekerjaan Responden 67

**DAFTAR TABEL**

3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM 43

4.1 Jumlah Penduduk 47

4.2 Ketenagaan UPT.Puskesmsas Tanjunag 53

4.3 Hasil Kepuasan unsur persyaratan pelayanan 70

4.4 Hasil kepuasan unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 71

4.5 Hasil kepuasan unsur waktu pelayanan 72

4.6 Hasil kepuasan unsur biaya pelayanan 73

4.7 Hasil kepuasan unsur produk spesifikasi pelayanan 74

4.8 Hasil kepuasan unsur kompetensi petugas pelayanan 75

4.9 Hasil kepuasan unsur prilaku petugas pelayanan 76

4.10 Hasil kepuasan unsur sarana dan prasarana 77

4.11 Hasil kepuasan unsur pengaduan, saran dan masukan 78

4.12 Rekapitulasi Table Indeks Kepuasan Msyarakat Per Unsur Pelayanan 81

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007:4-5)

Dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang- undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara wajib melayani warga negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik. Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah (Freed luthans 1995:46). Sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya salah satunya ditentukan oleh seberapa puas masyarakat mendapat pelayanan dari mereka.

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Suwithi dalam Anwar 2002:84). Jadi pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Jadi pelayanan bisa dikatakan prima bila pelayanan tersebut baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmansyah, 2016).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Jadi kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai (Robert.H.Brook, 2017:585). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society)

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatanya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Menurut Pemenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang pedoman manajemen puskesmas Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga dalam hal ini dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan serta meningkatan fasilitas/sarana kesehatanya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, diantaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Disini peran puskesmas dan jaringanya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya, yaitu meningkatkan kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Sebagai tempat pelayanan tingkat pertama Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Maka Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang telah di tetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan jenjang pertama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dengan menjalankan beberapa usaha pokok atau upaya kesehatan wajib (*basic health car e services atau public health essential*) untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (*comprehensive health care services*) kepada seluruh masyarakat di wilayah kerjanya.

Dengan demikian akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja puskesmas. Salah satunya adalah UPT. Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong Puskesmas tanjung dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat kesehatan masyarakatnya semakin membaik.

Adapun pelayanan di puskesmas Tanjung dilakukan dalam peningkatan pasilitas dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilihat dari Masyarakat yang datang untuk berobat melakukan pendaftaran disabut dengan ramah oleh petugas pelayanan mendapatkan fasilitas yang disediakan puskesmas Tanjung tersedianya kursi tunggu untuk pasien, terdapat buku-buku ditempat ruang tunggu, menyediakan ruang bermain anak-anak.

Ruangan terlihat rapi dan bersih tempat pembuangan sampah banyak disediakan serta tersedianya alur pelayanan maupun Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mempermudah pasien mengenal tempat layanan yang dituju. Puskesmas Tanjung melakukan inovasi layanan terhadap pasien prioritas terutama pada layanan pendaftaran dan poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), seperti pada layanan pasien lanjut usia, balita dan ibu hamil trimester 3.

Khususnya poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak ) dan KB ( Keluarga Berencana ) termasuk satu dari program pokok UPT.Puskesmas Tanjung yang bertujuan untuk memantapkan dan meningkatkan mutu pelayanan KIA misalnya pemeriksaan kehamilan (ANC), nifas, pengobatan bayi dan balita, imunisasi, dan DDTK, kesehatan reproduksi remaja termasuk calon pengantin, pelayanan KB pil, kondom, suntik, IUD, dan implan dalam hal ini sudah tentu bertujuan untuk kepuasan pelanggan.

Pasien poli KIA lebih sering melakukan kunjungan ke Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin guna untuk mengetahui hasil perkembangan pemeriksaan dan data-datanya lebih valid dan akurat untuk dijadikan sampel peneilitan.

Namun pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tanjung dari observasi awal yang saya lakukan bahwa sebagian pasien penerima layanan poli KIA merasakan masih kurangnya pelayanan atau belum puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi sebagian lagi ada yang merasakan sudah dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas.

Dengan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian : **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong*”.***

## B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaiman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung.

## D. Manfaat Penelitian

**Adapun manfaat yang diharapkan peneliti meliputi aspek teroritis dan praktis,sebagai berikut :**

### Manfaat Teoritis

a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:14 Tahun 2017

Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan 9 indikator. Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Meliputi 9 indikator yang r*elevan, valid,* dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Presedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya tarif
5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan, pengadaan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

b. Mendukung penelitian yang dilakukan oleh:

1. Sri Sukamti & Hardi Utomo, Judul *Penelitian “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga”*, Lokasi Kalicacing Kota Salatiga, Hasil Penelitian hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3.27 dan Nilai IKM sebesar 81.74. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik.
2. Penelitian ini mendukung penelitian oleh Dedie Fahamsyah, C Isnur Hatta Mahyuliansyah (2018) dengan judul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Hulu Sungai**”**. Hasil penelitian ini adalah dengan berdasarkan Permenpan nomor 16 tahun 2014 bahwa seluruh Puskesmas di Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai nilai IKM dengan kategori baik. Dan dengan menggunakan CSI seluruh puskesmas mempunyai nilai kepuasan dengan kategori cukup puas.
3. Elwindra1, Edi Junaidi2 (2018) Judul penelitian “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Camat Pasar Rebo”Lokasi Pasar Rebo Jakarta Hasil Penelitian Penelitian ini menemukan bahwa Nilai Indeks secara keseluruhan di Puskesmas Camat Pasar Rebo diperoleh angka indeks 2,95, dikonversi menjadi nilai IKM: 73,70 yang termasuk dalam kategori nilai interval antara 62,51-81,25. Ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya adalah B, berarti Kinerja Puskesmas Camat Pasar Rebo adalah Baik. Nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (TKi) adalah sebesar 77,76%, yang dapat disimpulkan bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien

c. Tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh:

1. Penelitian dilakukan oleh Darham dan Dian Romadani pada tahun 2018 dengan “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo”.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan Puskesmas Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo dan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan Puskesmas Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.Metode penelitian yang digunakan Deskriftif Kuantitatif dan menggunakan analisis kualitatif untuk mendeskripsikan data-data. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat tahun 2018 sebanyak 280 orang, dengan insidental sampling sampel sebanyak 162 orang. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh Nilai Komulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C, dengan faktor dominan adalah indikator sarana dan prasaranan agar lebih ditingkatkan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Vivi Nesimnasi, Petrus Romeo dan Enjelita M. Ndoen dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dirasakan masih belum memenuhi harapan masyarakat.
3. **Manfaat Praktis**
4. Memberikan informasi terkait pelayanan publik di Puskesmas Tanjung.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Tanjung dimasa depan.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian terdahulu dilakukkan oleh :

* 1. Penelitian ini juga pendukung penelitian Sri Sukamti & Hardi Utomo (2020), Judul Penelitian “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga”, Lokasi Kalicacing Kota Salatiga, Hasil Penelitian hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3.27 dan Nilai IKM sebesar 81.74. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,29.
  2. Penelitian ini mendukung penelitian oleh Dedie Fahamsyah, C Isnur Hatta Mahyuliansyah (2018) dengan judul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puseksmas Hulu Sungai Utara**”**. Latar Belakang: Untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat, maka perlu dilakukan suatu pengukuran berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan pada Permenpan RB nomor 16 tahun 2014 dan mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan pada Customer Satisfaction Indeks (CSIndeks). Metode: Penelitian ini bersifat observasional.

Unit analisis penelitian ini adalah 13 puskesmas di Kabupaten Hulu Sungai Utara, sampel penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 450 responden. Hasil: Analisis data yang pertama menurut Permenpan RB nomor 16 tahun 2014 dan yang kedua menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSIndeks). Hasil penelitian ini adalah dengan berdasarkan Permenpan nomor 16 tahun 2014 bahwa seluruh Puskesmas di Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai nilai IKM dengan kategori baik. Dan dengan menggunakan CSI seluruh puskesmas mempunyai nilai kepuasan dengan kategori cukup puas. Kesimpulan: Dapat disimpulkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada seluruh puskesmas masuk dalam kategori cukup puas. Perbaikan pada fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, informasi pelayanan, alur pelayanan, peningkatan managemen, dan pemasaran produk harus dilakukan.

* 1. Penelitian ini mendukung penelitian Elwindra1, Edi Junaidi2 (2018) Judul penelitian “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Camat Pasar Rebo”Lokasi Pasar Rebo Jakarta Hasil Penelitian Penelitian ini menemukan bahwa Nilai Indeks secara keseluruhan di Puskesmas Camat Pasar Rebo diperoleh angka indeks 2,95, dikonversi menjadi nilai IKM: 73,70 yang termasuk dalam kategori nilai interval antara 62,51-81,25. Ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya adalah B, berarti Kinerja Puskesmas Camat Pasar Rebo adalah Baik. Nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (TKi) adalah sebesar 77,76%, yang dapat disimpulkan bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien.
  2. Tidak Mendukung hasil penelitian oleh Darham dan Dian Romadani pada tahun 2018 dengan “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan Puskesmas Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo dan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan Puskesmas Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.Metode penelitian yang digunakan Deskriftif Kuantitatif dan menggunakan analisis kualitatif untuk mendeskripsikan data-data. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat tahun 2018 sebanyak 280 orang, dengan insidental sampling sampel sebanyak 162 orang.Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh Nilai Komulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C, dengan faktor dominan adalah indikator sarana dan prasaranan agar lebih ditingkatkan.
  3. Tidak Mendukung hasil penelitian oleh Vivi Nesimnasi, Petrus Romeo dan Enjelita M. Ndoen yang dilakukan pada tahun 2019 dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhapad Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang”. Pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi Kota Kupang dirasakan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil observasi awal, dimana terdapat beberapa kesenjangan, diantaranya kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana, waktu pelayanan yang belum optimal, SDM yang kurang memadai, juga penanganan pengaduan dan saran yang belum ditangani dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui IKM terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah sampel adalah 96 responden dengan teknik pengambilan secara accidental sampling.

**B. Landasan Teori**

**1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama *(Rasyid, 1998).*

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
   * 1. Prosedur/tata cara pelayanan;
     2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
     3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
     4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Gambar 2.1

**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**

**(*The Triangle of Balance in Service Quality*)**

BAGIAN ANTAR PRIBADI YANG MELAKSANAKAN

(*Inter Personal Component*)

BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN YANG DIPERGUNAKAN

*(Professional/Technical omponent*)

BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN YANG MEMPENGARUHI *(Process/Environment Component*)

Sumber : Warsito Utomo, 1997

Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut didalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Di dalam *Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajerial strategik dan integrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Ratminto, 2000 : 54). Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

* 1. Kesesuaian dengan persyaratan;
  2. Kecocokan untuk pemakaian;
  3. Perbaikan berkelanjutan;
  4. Bebas dari kerusakan/cacat;
  5. Pemenuhan kebutuhan pelangggan sejak awal dan setiap saat
  6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
  7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut- atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible (nyata)*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable (dapat diandalkan)*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiveness (daya tanggap)*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence (kompetensi)*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy (kesopanan)*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility (kredebilitas)*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security(keamanan)*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access(mengakses)*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dampen dekatan;
9. *Communication(komunikasi)*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer(memahami pelanggan)*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*,dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 2.3).

**Gambar 2.2**

**Matrik Penilaian Pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tingkat kesulitan produsen di  dalam mengevalusi kualitas | Tingkat kesulitan pengguna di dalam | |
| Rendah | Tinggi |
| Rendah | *Mutual Knowledge* | *Producer Knowledge* |
| Tinggi | *Consumer Knowledge* | *Mutual Ignorance* |

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas palaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur- unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya servqual dari Zeithaml dkk walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sektor publik. Tidak bisa dipungkiri *servqual* dari Zeithaml dkk tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Kalau *servqual* berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan publik instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan, pemerintah lazimnya mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk, keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider* tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan “.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya *“Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectetions”* (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan persepsi konsumen, servqual dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml, et.al,1990:19).

Disebutkan selanjutnya bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, dan komunikasi eksternal melalui media.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles/berwujud* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*).
2. *Reliability/keandalan* ( kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya ). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness/daya tanggap* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Apabila digambarkan penilaian konsumen ada kualitas pelayanan *(servqual)* adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.3**

**Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen**

Harapan Pelayanan yang dinilai oleh konsumen

Kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen

Harapan konsumen Terhadap pelayanan

Komunikasi Ekternal

Pengalaman Masa Lalu

Kebutuhan Individu

Dari mulut ke mulut

Dimensi Kualitas Pelayanan

Tangibles Rellability Responsiveness Assurance Emphaty

Sumber : Zeithaml, dkk (1990 : 23)

*Servqual* atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen *(customer).* Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ orang-orang yang melayani “ dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*.

Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Hasil penelitian Zeithaml, dkk menggambarkan adanya 4 kesenjangan atau gap tersebut.

1. Gap 1 disebut juga “ketidak tahuan tentang apa yang konsumen harapkan*” (not knowing what customers expect)*. Gap ini terjadi pada dimensi konsumen dengan dimensi manajemen tingkat atas.

Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah :

* 1. Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen,
  2. Ketidakcukupan komunikasi ke atas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas *(misscommunication)*,
  3. Terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

1. Gap 2 disebut sebagai “kesalahan standarisasi kualitas pelayanan*“ (the wrong quality service standars)*.

Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah:

* 1. Komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan,
  2. Persepsi mengenai ketidaklayakan,
  3. Tidak adanya standarisasi tugas,
  4. Tidak terdapatnya penentuan tujuan.

1. Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan *(the service performance gap)*. Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen.

Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain :

1. Ketidakjelasan peran *(role ambiguity)* atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka,
2. Konflik peran (role conflict), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan,
3. Ketidakcocokkan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan,
4. Ketidakcocokkan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan,
5. Ketidakcocokkan sistem pengendalian atasan,
6. Kekurangan pengawasan, dan
7. Kekurangan kerja tim.
8. Gap 4 disebut sebagai Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan *(when promises do not macth delivery).*

Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai penyebab gap ini adalah

1. Tidak memadainya komunikasi horizontal,
2. Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk). Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (*customer* dan *provider*) digambarkan dalam skema sebagai berikut :

**Gambar 2.4**

***Conceptual Model Of Service Quality***



**CUSTOMER**

Gap 5

PROVIDER

Gap 4

Service Delivery

External Communication to Customer

Gap 1

Gap 3

Gap 2

*Expected Service*

*Past Expirence*

*Personal Needs*

*Word of Mouth Communications*

Management Perceptions of Customer Expectations

Service Quality Specifications

Perceived Service

Sumber : Zeithaml, dkk (1990 : 46)

Berkembangnya era servqual juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, adapun 9 indikator tersebut adalah :

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 9 indikator yang r*elevan, valid,* dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di UPT. Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Kemudian definisi Pelayanan publik menurut Kepmen ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan *survey,* juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang “jumlah responden minimal 22 orang” yang dipilih secara acak.

Selanjutnya penulis dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data penelitian menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan 9 indikator dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas ke dalam sub-sub indikator sehingga nantinya akan mempermudah pemahaman para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kemudian Ke-9 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

1. Waktu Penyelesaian

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

1. Biaya/Tarif

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

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

1. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan penalaman.

1. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**3. Indeks Kepuasan Masyarakat**

1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayananpemerintah adalah dengan menggunaka Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat 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*.*

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, *“*Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”*.* Masih menurut KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, *“Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”.* Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya*kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah *data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.*

1. **Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. *Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi.* Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah *“Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”.* Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

**4. Kepuasan Masyarakat**

Pengertian kepuasan masyarakat Kepuasan berasal dari Bahasa latin “satis”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan kaluhan (Crow dkk, 2003)

Kepuasan sebagai tangkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan respon sikap individu yang bersifat subyektif terhadap obyek tertentu setelah membandingkan harapan dan kenyataan (Wati Setiasih, 16:2006)

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kupuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasaan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia layanan didalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik seseuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah dimanfaatkan dan menerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari sesuatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam PERMENPAN No/16/2014 survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi ini sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat, semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Nilai hubungan harga.*Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Nilai produk* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Manfaat produk* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Fitur produk* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *design produk* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Konsistensi akhir keandalan produk* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Berbagai layanan produk* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *atribut yang terkait dengan layanan* meliputi *:*

1. *Penjaminan atau garansi* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Komunikasi pengiriman* adalah pesan atau informasI yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Penanganan complain* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
4. *Penyelesaian masalah* adalah tanggapan yang diberkan dalam membantu memecahkan masalah terkait layanan yang diterimanya.

Selanjutnya atribut yang terkait dengan pembelian meliput*:*

1. Kesopananadalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Komunikasi* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Kemudahan atau kenyamanan* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Reputasi perusahaan* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Kompetensi perusahaan* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

**C. Kerangka Konseptual**

Penelitian ini dilatar belakangi kenyataan bahwa adanya peningkatan kunjungan dari masyarakat di UPT. Puskesmas Tanjung terutama dibagian Poli KIA(Kesehatan Ibu dan Anak). Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan kepuasan pelayanan dalam bidang kesehatan, karena anggapan bahwa Puskesmas adalah tempat pengobatan masyarakat kelas menengah kebawah mulai bergeser bahwa puskesmas adalah alternatif pertama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana peningkatan Kepuasan pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Tanjung yang ditunjukkan dalam indeks kepuasan masyarakat.

Adapun kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**Gambar 2.6**

**Kerangka Konseptual**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permenkes No 44 Tahun 2016

Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas

9 Idikator Unsur Pelayanan

1. Persyaratan
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan,Saran, dam Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong

Sangat Baik

Penelitian ini bertitik tolak pada kondisi dimana diduga kepuasan pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Tanjung sudah seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari 9 indikator sesuai dengan Kep. MENPAN No. 14 Tahun 2017. Sembilan indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan konsumen.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pada dasarnya penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data - data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial untuk menguji suatu hipotesis dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variable yang diteliti, Pada umumnya penelitian ini merupakan penelitian sampel besar (Azwar, 2012).

Jenis penelitian yang dipakai adalah deskriptif, berdasarkan variable yang diteliti, Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu berdasarkan variable yang diteliti, maka pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana metude deskriptif merupakan suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu objek, suatu system pemikiran, maupun suatu kelas peristiwa masa sekarang.

Menurut Whitney (1960 : 160) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari yang tekait permasalahan yang ada pada masyarakat, serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Tujuan Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

* 1. **Lokasi dan Obyek Penelitian**

Lokasi penelitian ini tepatnya di UPT. Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Sebagai Instansi pelayan publik dalam bidang kesehatan. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah pasien yang berobat dan berkunjung ke UPT. Puskesmas Tanjung Khusunya Poli KIA.

**C. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik dalam pengumpulan data, dan yang saya gunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Angket atau [kuesioner](https://kumparan.com/topic/kuesioner)

Angket atau [kuesioner](https://kumparan.com/topic/kuesioner) merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang diketahui olehnya. Kuesioner adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2012, p.296). Teknik ini dapat menggunakan kuesioner, daftar cocok (checklist), dan skala (scala) sebagai instrumen penelitiannya.

2. [Wawancara](https://kumparan.com/topic/wawancara)

[Wawancara](https://kumparan.com/topic/wawancara) dapat dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informasi tentang masalah yang berhubungan dengan satu subjek tertentu atau orang lain (Silalahi, 2012, p.312). Instrumen penelitian dari teknik wawancara dapat menggunakan pendoman wawancara (*interview guide*) dan daftar cocok (*checklist*).

**D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

**1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:80) pengertian populasi adalah ”wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:80). Populasi itu misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah guru dan murid di sekolah tertentu dan sebagainya.

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Puskesmas Tanjung dan mendapatkan pelayanan publik khususnya poli KIA.

**2. Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Dalam penelitian ini digunakan Simple Random Sampling (Sampel Acak Sederhana) dalam menentukan sampel dan untuk menentukan jumlah sampel saya menggunakan rumus Slovin, yaitu :

Ket :

1. n adalah jumlah sampel yang dicari.
2. N adalah jumlah populasi.

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang penerima pelayanan poli kia selama 1 bulan terakhir yakni 147.

maka n = 147 / ( 1+ 147 x 0,2² )

= 147 / ( 1+ 147 x 0,04 )

= 147 / ( 1 + 5,88 )

= 147 / 6,88

= 22 maka jaumlah sampel nya adalah 22

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.urut | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |  |
| U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |  |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jumlah Nilai Per unsur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NRR per Unsur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NRR timbang |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IKM Pelayanan Puskesmas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Cat : Nilai U 1 dst diisi sesuai dengan nilai point yang didapat

**E. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Rata-

rata Tertimbang

=

=

=

0,111

10 9

Jumlah bobot

Jumlah unsur

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

Total dari Nilai Persepsi per Unsur

Total Unsur yang Terisi

Nilai

Penimbang

X

IKM =

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan dengan jumlah sampel.

Nilai IKM Unit Pelayanan X 25

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nilai Interval | Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43.75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,75-2.50 | 43.76- 62.50 | C | Cukup Baik |
| 3 | 2,50-3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 4 | 3,25-4,00 | 81.26 -100.00 | A | Sangat Baik |

**F. Waktu Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian ini maka perlu dibuat waktu penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan.

Tahap pertama dalam penyusunan skripsi ini diawali dengan persiapan melakukan observasi awal untuk menganalisis “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung” setelah mendapatkan informasi, dilanjutkan ke tahap penyusunan prosposal skripsi yang terdiri dari BAB I,II, dan III yang mulai ditulis dari bulan Mei sampai bulan Juni 2023. Kemudian dilanjutkan dengan seminar proposal pada bulan Juli 2023. Kemudian membuat surat izin penelitian dari kampus STIA Tabalong. Kemudian mengurus surat izin penelitian dari Puskesmas Tanjung untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Tanjung.

Tahap kedua yaitu pelaksanaan penelitian yang dilakukan dari bulan Juli sampai awal Agustus 2023 dengan mengumpulkan seluruh data yng diperlukan untuk penyusunan BAB IV dan V. setelah semua data terkumpul maka dilanjutkan ke tahap pengolahan data dan penulisan BAB IV dan V yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2023. Selanjutnya tahap terakhir yaitu mengkonsultasikan skripsi yang terdiri dari BAB I, II, III, IV, dan V kepada dosen pembimbing guna mendapatkan persetujuan untuk mengikuti ujian skripsi yang berlangsung pada bulan Agustus tahun 2023.

Tahap ketiga yaitu pelaporan skripsi yang telah disetujui oleh dosen pembimbing dilanjutkan dengtan mengikuti ujian skripsi dan perbaikan skripasi yang dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2023.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian**

**1. Gambaran Umum UPT. Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung**

UPT. Puskesmas Kecamatan Tanjung terletak di Jl. Akhmad Yani di Desa Pamarangan Kiwa berjarak + 9 km dari kota Tanjung / Dinas Kesehatan Kabupaten, berjarak + 16 km dari RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong, dan + 240 -an Km dari RSU Ulin Banjarmasin. Didirikan pada 1970 – an, Secara geografis wilayah kerja Puskesmas di sepanjang Jalur sungai Tabalong dengan batas-batas wilayah :

- Sebelah utara : Wilayah Kerja Puskesmas Hikun

- Sebelah timur : Kecamatan Tanta dan Murung Pudak

- Sebelah selatan : Kecamatan Kelua dan Muara Harus

- Sebelah barat : Propinsi Kalimantan Tengah

Dengan Latitude dan Longitude : -2.1998933,115.3395327 dan Luas wilayah kerja Puskesmas Tanjung adalah 89,67Km2. Wilayah kerja Puskesmas Tanjung terdiri dari 1 kelurahan Jangkung, 4 Desa yaitu Puain Kiwa, Pamarangan Kiwa, Sei Pimping dan Banyui Tajun. Wilayah kerja terluas adalah Kelurahan Jangkung 27,36 km2dan wilayah terkecil adalah Desa Puain Kiwa 8,88Km2. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 2.1 berikut ini:

Grafik 4.1

Luas Wilayah Puskesmas Tanjung

Sumber : Profil UPT. Puskesmas Tanjung Tahun 2022

Pertumbuhan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tanjungpada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 10.812 Jiwa, untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik 2.2 dari berikut ini :

Grafik 4.2

Pertumbuhan Penduduk

Puskesmas Kecamatan Tanjung Tahun 2018 – 2022

Sumber : BPS Kabupaten Tabalong

Wilayah kerja Puskesmas Tanjung Tahun 2022 berdasarkan data dari Kecamatan Tanjung; Rukun warga/Rukun Tetangga sebanyak 36 RT/RW, jumlah Rumah tangga sebanyak 3.056 KK, rata-rata jiwa/rumah tangga adalah 3,54 dan kepadatan penduduk 121 jiwa/km2. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 4.1  
Jumlah Penduduk menurut RT, KK, Rata-rata Jiwa dan kepadatan Penduduk

UPT. Puskesmas Kecamatan Tanjung Tahun 2022

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Kelurahan/  Desa | Jumlah Penduduk | Rukun Tetangga | Jumlah KK | Rata–Rata Jiwa/Rumah Tangga | Kepadatan Penduduk Per km2 |
| 1 | Jangkung | 4.331 | 12 | 1.102 | 3,93 | 158,3 |
| 2 | Puain Kiwa | 940 | 5 | 310 | 3,03 | 105,83 |
| 3 | Pamarangan Kiwa | 2.044 | 6 | 580 | 3,52 | 155,08 |
| 4 | Sei Pimping | 1.931 | 7 | 590 | 3,27 | 74,36 |
| 5 | Banyu Tajun | 1.566 | 6 | 474 | 3,30 | 109,66 |
|  | Jumlah | 10.812 | 36 | 3.056 | 3,54 | 121 |

Sumber : BPS Kabupaten Tabalong tahun 2022

Jumlah penduduk menurut jenis kelamin Puskesmas Tanjung pada tahun 2022 terbanyak adalah laki-laki sebanyak 5.449 jiwadan perempuan sebanyak 5.363 jiwa. Jumlah Penduduk berumur 10 tahun keatas yang melek huruf dan berijazah tertinggi yang diperoleh menurut jenis kelamin 101,19 %.

Mayoritas ( lebih dari 90 % ) penduduk Kecamatan Tanjung beragama Islam, sedangkan yang lainnya adalah Kristen Protestan, Katolik, Hindu dan Budha.

Tradisi keagamaan relatif kuat dilaksanakan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dengan maraknya kegiatan keagamaan seperti pengajian rutin, yasinan, perayaan hari-hari besar agamadan rukun kematian. Sarana ibadah yang ada yaitu 7 Masjid, 22 Langgar/Musholla.

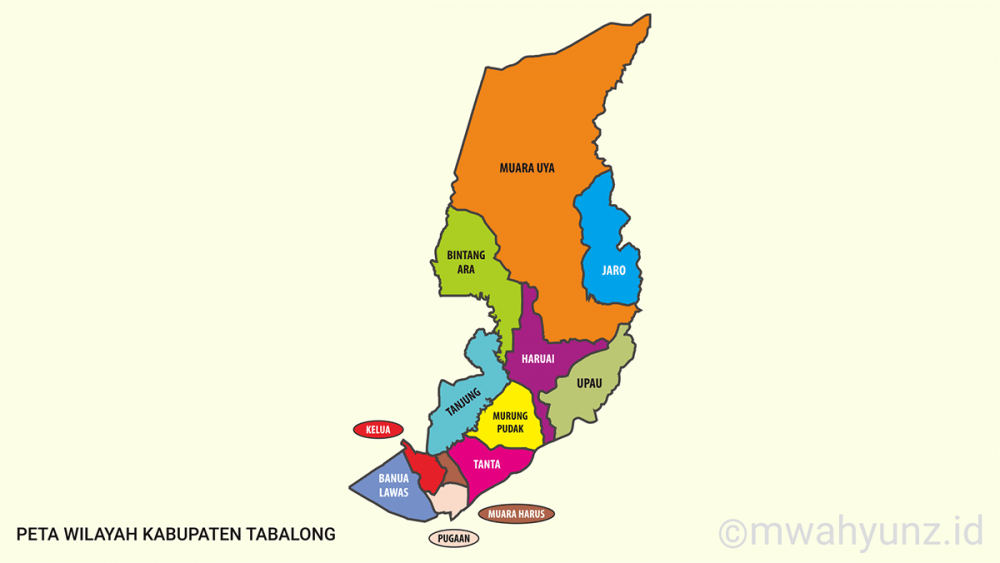
Ditinjau dari sudut kesehatan, budaya yang punya nilai positif adalah kebiasaan mengkonsumsi ikan saat selamatan (saruan) dalam berbagai event di masyarakat tersebut dapat meningkatkan asupan protein. Adapun kebiasaan yang kurang mendukung untuk perilaku hidup sehat adalah masih adanya kebiasaan memberikan makanan sedini mungkin pada bayi (dengan pisang lagok) dan banyak berpantang makanan pada ibu hamil dan menyusui, untungnya kebiasaan tersebut sudah mulai berkurang.

Pemanfaatan sungai untuk kebutuhan sehari-hari masih terasa dominan, terutama di pedesaan, baik sebagai sumber air minum, mandi cuci dan buang air besar bahkan buang sampah, meskipun trennya juga semakin menurun dengan meningkatnya ketersediaan sarana air bersih, jamban keluarga dan sarana pembuangan air limbah.

Adapun jumlah sarana pendidikan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Tanjung sebanyak 24 buah terdiri dari 9 TK, 12 SD/MI, 2 SLTP, 1 SLTA.

Mata pencaharian sebagian besar penduduk di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Tanjung adalah bertani, yang terdiri atas pertanian lahan basah (sawah) dan lahan kering (perkebunan), terutama kebun karet. Pekerjaan lainnya adalah bidang jasa, perdagangan, karyawan perusahaan swasta, Pegawai negeri dan TNI/Polri. Selain itu, Semua desa sudah mendapat penerangan dari PLN, dan dengan perkembangan teknologi, hampir semua desa dapat dijangkau oleh sambungan telepon seluler, bahkan beberapa kelurahan/desa telah mendapat sambungan telepon/flexi dari PT Telkom.

Gambar 4.3

Peta wilayah Puskesmas Tanjung

Sumber : Profil UPT. Puskesmas Tanjung Tahun 2022

UPT. Puskesmas Tanjung sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes) Tingkat I yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan social (BPJS)merupakan tempat pelayanan kesehatan di Kabupaten Tabalong pada umumnya dan masyarakat sekitar wilayah puskesmas pada khususnya, Puskesmas Tanjung memiliki MOTTO “ SIAP “, Yaitu Selaras, Ikhlas Amanah dan Profesional, dimana MOTTO tersebut merupakan acuan yang penting untuk peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung untuk lebih memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat antara lain :

1. Promosi, penyuluhan, dan pelayanan kesehatan fisik, kesehatan jiwa, kesehatan gigi, kesehatan reproduksi (termasuk deteksi dini [kanker serviks](https://www.alodokter.com/kanker-serviks)), [napza](https://www.alodokter.com/penyalahgunaan-napza), pola makan, kesehatan lansia, serta kesehatan kerja dan olahraga
2. Pelayanan kesehatan lingkungan dengan memantau tempat-tempat umum, pengelolaan makanan, dan sumber air bersih
3. Pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana, seperti pemeriksaan kondisi ibu hamil, membantu persalinan, perawatan [masa nifas](https://www.alodokter.com/masa-nifas-memberi-ibu-waktu-untuk-pulih-sambil-merawat-bayi), [program keluarga berencana](https://www.alodokter.com/kenali-tujuan-dan-manfaat-program-keluarga-berencana), pemberian [imunisasi](https://www.alodokter.com/imunisasi) dasar bagi bayi dan anak, serta konseling menyususi dan [makanan pendamping ASI](https://www.alodokter.com/mpasi-diberikan-setelah-bayi-berusia-6-bulan)
4. Pelayanan gizi dengan melakukan deteksi dini kasus gizi di masyarakat dan melakukan asuhan keperawatan pada kasus gizi
5. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, baik [penyakit menular](https://www.alodokter.com/penyakit-menular-yang-umum-di-indonesia) maupun tidak menular
6. Pelayanan skrining kesehatan untuk pasien dengan risiko penyakit kronis, seperti [diabetes tipe 2](https://www.alodokter.com/diabetes-tipe-2) dan [hipertensi](https://www.alodokter.com/hipertensi)
7. Pengobatan tradisional, komplementer, dan alternatif dengan pemanfaatan tanaman obat keluarga

**2. Visi dan Misi UPT. Puskesmas Tanjung**

a. Visi

Visi UPT. Puskesmas Tanjung adalah “ Tercapainya Kecamatan Tanjung Sehat Menuju Tabalong Sehat”.

b. Misi

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan
2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat
3. Memelihara dan meningkatkan Mutu, Pemerataan dan Keterjangkauan pelayanan kesehatan bagi masyarakat
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkunganya

**3. Tata Nilai**

Tata nilai adalah cara berfikir, bersikap dan berperilaku Insan Perusahaan yang mendasarkan pada nilai-nilai integritas, profesionalisme, berorientasi pada kepuasan pelanggan serta tampil dengan keteladanan. Adapun tata nilai UPT. Puskesmas Tanjung adalah “ CERDAS “ dengan pengertian :

1. Cermat dalam bekerja
2. Empati setulus hati
3. Ramah untuk semua
4. Disiplin waktu sesuai protap
5. Amanah dapat di pertanggung jawabkan
6. Sopan santun dengan semua

**4.** **Ketenagaan UPT. Puskesmas Tanjung**

Ketenagaan pada UPT. Puskesmas Tanjung ada 50 (lima puluh) orang terbagi dalam beberapa profesi dan sesuai kompetensi dan penempatan.Berikut keadaan tenaga di UPT. Puskesmas Tanjung pada tahun 2022 :

Table 4.2

Ketenagaan di Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ketenagaan Puskesmas | | | | | | | | | | | | | |
| Jenis Tenaga | Pendidikan | | | | | Status Kepegawaian | | | | | Lokasi Kerja | | |
| S1/D4 | D3 | SLTA | SLTP | SD | PNS | PTT | Kontrak | TKS | Puskesmas | | Pustu | Polindes |
| 1. Dokter | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 | |  |  |
| 1. Dokter Gigi | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 | |  |  |
| 1. Bidan | 3 | 10 |  |  |  | 9 |  | 4 |  | 8 | |  | 5 |
| 1. Perawat | 1 | 11 |  |  |  | 8 | 1 | 3 |  | 11 | |  | 1 |
| 1. Perawat Gigi |  | 2 |  |  |  | 1 |  | 1 |  | 2 | |  |  |
| 1. Sanitarian |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 | |  |  |
| 1. Tenaga Gizi | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  | 1 |  | 2 | |  |  |
| 1. Analisis Kesehatan | 1 | 2 |  |  |  | 2 |  | 1 |  | 2 | |  | 1 |
| 1. Tenaga Farmasi | 2 | 3 |  |  |  | 3 |  | 2 |  | 5 | |  |  |
| 1. Tenaga Promkes | 2 |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  | 2 | |  |  |
| 1. Nakes Lainnya |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
| 1. Non Nakes | 1 |  | 4 |  | 1 | 2 |  | 4 |  | 6 | |  |  |
| **TOTAL** | 14 | 31 | 4 |  | 1 | 32 | 1 | 17 |  | 43 | |  | 7 |

Sumber : Profil UPT. Puskesmas Tanjung Tahun 2022

**5. Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Tanjung**

Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup organisasi tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.

Struktur organisasi sendiri dibuat untuk kepentingan organisasi dengan sebelumnya menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya. Dengan adanya struktur organisasi, kita dapat mengetahui peran masing-masing karyawannya.

Dengan menempatkan seseorang ke dalam sebuah posisi dalam struktur sesuai dengan kemampuannya juga bisa menjadi patokan dalam menentukan jumlah gaji karyawan bersangkutan. Di samping itu, adanya struktur organisasi maka akan mempermudah pegawai untuk mengetahui kepada siapa dia bertanggung jawab. Struktur organisasi pada setiap instansi tidak akan sama, karena struktur organisasi dibentur berdasarkan strategi dantujuan pada masing-masing instansi.

Oleh sebab itu, sangat penting bagi seseorang yang ada di dalam sebuah organisasi memiliki pengetahuan seputar struktur, perilaku, proses, dan hasil organisasi.

Sebagai mana pada UPT. Puskesmas Tanjung merupakan unit pelayanan kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Tabalong dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada Kementerian Kesehatan. UPT. Puskesmas Tanjung dipimpin oleh seorang Dokter Gigi yang diberi tugas tambahan sebagai Kepala UPT. Puskesmas Tanjung.

Berikut Struktur organisasi UPT. Puskesmas Tanjung terdiri atas :

a. Kepala UPT. Puskesmas Tanjung

UPT. Puskesmas Tanjung dipimpin oleh seorang dokter gigi yang diberi tugas tambahan sebagai kepala UPT. Puskesmas Tanjung.

b. Kepala Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha pada UPT. Puskesmas Tanjung dipimpin oleh administrator kesehatan yang membawahkan :

* + 1. Sistem Pencatatan dan Pelaporan Tingkat Puskesmas (SP2TP) dan P-care Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan
    2. Kepegawaian
    3. Keuangan
    4. Umum dan Rumah Tangga

c. UKM Esensial dan Keperawatan membawahkan :

1. Kesehatan lingkungan
2. Gizi kesehatan masyarakat
3. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
4. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P)
5. Imunisasi
6. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) DBD
7. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) ISPA
8. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) Rabies
9. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) TB
10. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) Malaria
11. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) Diare
12. Surveilans

5) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak / Keluarga Berencana

1. Pelayanan Kesehatan Ibu
2. Pelayanan Keluarga Berencana
3. Pelayanan Kesehatan Anak
4. Pelayanan Kesehatan Reproduksi

6) Promosi Kesehatan

1. Pola Hidub Bersih dan Sehat
2. Promosi Kesehatan Masyarakat
3. Usaha Kesehatan Sekolah
4. Usaha Kesehatan Gigi Anak Sekolah

d. UKM pengembangan membawahkan :

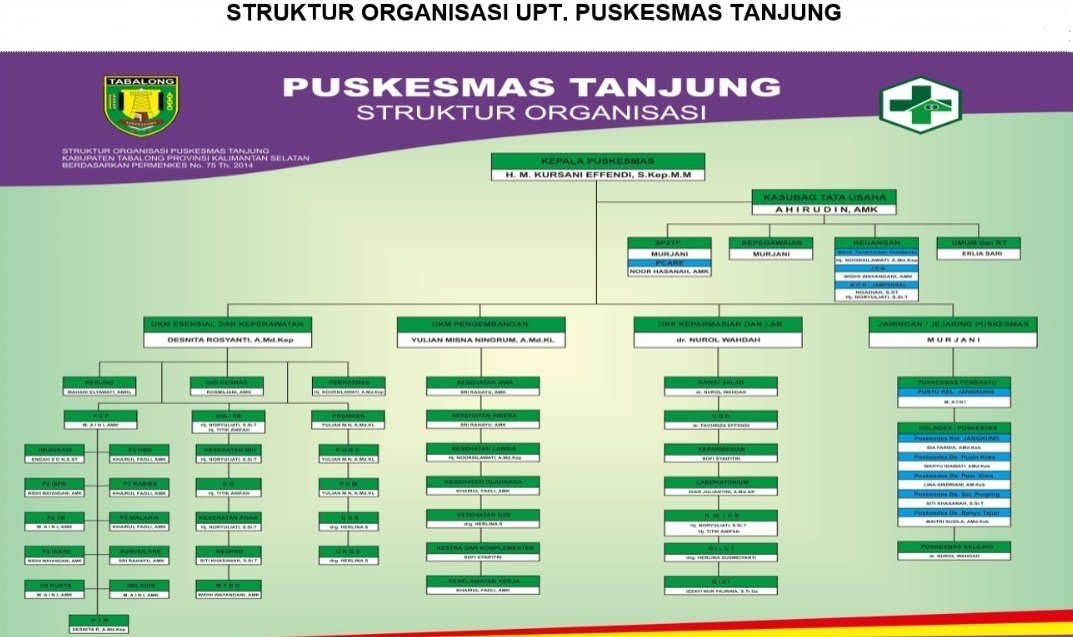
1. Pelayanan Kesehatan Jiwa
2. Pelayanan Kesehatan Indra
3. Pelayanan Kesehatan Lansia
4. Pelayanan Kesehatan Olah Raga
5. Pelayanan Kesehatan Gigi
6. Pelayanan Kesehatan Kestra dan Komplementer

e. UKP Kefarmasian dan Laboratorium membawahkan :

1. Pelayanan Rawat Jalan
2. Pelayanan Unit Gawat Darurat
3. Pelayanan Kefarmasian
4. Pelayanan Laboratorium
5. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak / Keluarga Berencana

f. Jaringan / Jejaring Puskesmas membawahkan Pelayanan Puskesmas Pembantu, Polindes/Poskesdes dan Pusling.

Gambar 4.4 : Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Tanjung



Sumber : UPT. Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

**6. Tugas dan Fungsi Masing-masing Layanan**

1. Kepala UPT. Puskesmas Tanjung

UPT. Puskesmas Tanjung merupakan salah satu Puskesmas di wilayah Kabupaten Tabalong sebagai pelaksana tugas dari Dinas Kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan Kepala UPT. Puskesmas Tanjung menyelenggarakan fungsi sebagai :

1. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Puskesmas.
2. Memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Puskesmas.
3. Membina Kerjasama karyawan/karyawati dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
4. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan program dan pengelolaan keuangan
5. Mengadakan koordinasi dengan Kepala Kecamatan dan Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayah kerja
6. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat
7. Menyususn perencanaan kegiatan Puskesmas dengan dibantu oleh staf Puskesmas.
8. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
9. Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kota, baik berupa laporan rutin maupun khusus.
10. Membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan
11. Subbagian Tata Usaha

Tata Usaha adalah pegawai atau orang yang bertugas untuk membantu melaksanakan tugas-tugas tata kelola keadministrasian seperti surat menyurat, pengarsipan, penjadwalan, dan segala yang berhubungan dengan tupoksi tata usaha. Tata Usaha memiliki peran penting dan sangat dibutuhkan dalam pengelolaan perkantoran. Keberadaanya akan sangat membantu untuk memperlancar dan memudahkan segala kegiatan tata kelola pada UPT. Puskesmas Tanjung.

1. Unit Pelayanan Umum

Poli umum merupakan salah satu pelayanan yang ada di UPT. Puskesmas Tanjung, yang memberikan pelayanan kedokteran berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan kepada pasien atau masyarakat, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan. Kegiatan yang dilakukan poli umum adalah melamukan indikasi atau gejala-gejala yang di derita oleh pasien.

Pelayanan kesehatan di lakukan oleh dokter dan perawat yang memiliki sertifikat dan kompetensi yang di butuhkan untuk pelayanan kesehatan primer. Poli umum terintegrasi dengan seluruh unit pelayanan lainnya di puskesmas. (Poli gigi, poli anak, poli ibu, poli gizi, apotik, laboratorium dan lain-lain).

Jenis pelayanan dipoli umum :

1. Melaksanakanpemeriksaanfisik
2. Melakukan penatalaksanaan tindakan keperawatan
3. Diagnosa penyakit
4. Pengobatan
5. Penyuluhan
6. Memberikan atau melakukan rujukan untuk perawatan lebih lanjut secara tepat, cepat dan benar.
7. Unit Pelayanan Gigi dan Mulut

Poli gigi merupakan suatu unit yang melayani perawatan gigi. Biasanya poli gigi berada di pusat fasilitas kesehatan yang memiliki berbagai jenis pelayanan. Pada UPT. Puskesmas Tanjung menyelenggarakan layanan :

### ****Konsultasi****

Petugas kesehatan akan melayani pasien yang akan melakukan pemeriksaan awal sebelum perawatan gigi berikutnya.

### ****Perawatan Jaringan Lunak****

Perawatan ini meliputi scaling dan merawat jaringan lunak pendukung gigi, contohnya perawatan gusi.

### ****Perawatan Penyakit Mulut****

Poli gigi melayani berbagai macam penyakit pada rongga mulut, seperti infeksi jamur, herpes, tumor, dan lainnya.

### ****Perawatan Gigi Anak****

Petugas di poli gigi menyediakan perawatan pencegahan terhadap terjadinya penyakit pada rongga mulut anak.

### ****Perawatan Bedah Mulut****

Perawatan ini meliputi pencabutan gigi dan beberapa operasi mengenai kepala leher.

### ****Perawatan Ortodontik****

Perawatan ini bertujuan untuk merapikan gigi dengan alat ortodontik.

### ****Perawatan Gigi Tiruan****

Pelayanan yang ada di poli gigi mencangkum pembuatan gigi tiruan pada pasien yang mengalami kehilangan gigi.

### ****Perawatan Konservasi****

Dokter akan merawat [gigi berlubang](https://www.klikdokter.com/penyakit/masalah-gigi-dan-mulut/gigi-berlubang) atau membuat gigi tetap bertahan lama pada rongga mulut.

1. Unit Pelayanan KIA dan KB

Program KIA dan KB termasuk satu dari program pokok UPT. Puskesmas Tanjung yang bertujuan untuk memantapkan dan meningkatkan mutu pelayanan KIAdanKB secara efektif dan efisien.Yang termasuk pelayanan KIA-KB ini misalnya pemeriksaan kehamilan (ANC), nifas, pengobatan bayi dan balita, imunisasi, DDTK, kesehatan reproduksi remaja termasuk calon pengantin, pelayanan KB pil, kondom, suntik, IUD, dan implan.

1. Unit Pelayanan Gizi

Kegiatan pelayanan gizi utama yang dilakukan adalah: konseling dan suplementasi gizi ibu hamil (TTD dan makanan tambahan ibu hamil KEK), promosi dan konseling PMBA (IMD, ASI Eksklusif, MP-ASI dan melanjutkan menyusui hingga 2 tahun atau lebih), pemantauan pertumbuhan balita, suplementasi gizi balita (vitamin A dan makanan tambahan Balita gizi kurang), penanganan balita gizi buruk, dan suplementasi TTD pada remaja putri (rematri).

1. Unit Pelayanan MTBS

Manajemen terpadu balita sakit (MTBS) merupakan suatu pendekatan keterpaduan dalam tatalaksana balita sakit yang datang berobat ke fasilitas rawat jalan pelayanan kesehatan dasar pada UPT. Puskesmas Tanjung yang meliputi upaya kuratif terhadap penyakit pneumonia, diare, campak, malaria, infeksi telinga, malnutrisi dan upaya promotif dan preventif yang meliputi imunisasi, pemberian vitamin A dan konseling pemberian makan.

1. Unit Pelayanan Imunisasi

Imunisasi adalah proses untuk membuat seseorang menjadi kebal terhadap suatu penyakit. Proses ini dilakukan melalui pemberian vaksin, biasanya dalam bentuk suntikan. Imunisasi bisa diberikan pada bayi baru lahir, anak-anak, maupun orang dewasa dan lansia. Imunisasi rutin lengkap merupakan salah satu cara yang efektif dalam mencegah penyebaran penyakit. Pelaksanaan imunisasi pada UPT. Puskesmas Tanjung dijadwalkan setiap hari Rabu.

1. Unit Pelayanan P2-P2M dan P2B2

Kegiatan yang dilakukan di program P2-P2m dan P2B2meliputi: ISPA, Diabetes, Hipertensi, Diare, Malaria, DBD, HIV dan Rabies

1. Unit Pelayanan Laboratorium

Laboratorium Kesehatan di UPT. Puskesmas Tanjung merupakan salah satu bagian pelayanan utama yang menunjang kegiatan pelayanan  kesehatan.Guna penegakan diagnosa penyakit telah banyak mensyaratkan untuk didukung dengan data hasil pemeriksaan laboratorium.

Pengelolaan laboratorium kesehatan pada UPT. Puskesmas Tanjung didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012. Menurut PMK ini, yang dimaksud dengan Laboratorium Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas yang melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat.

Pemeriksaan Penunjang Diagnostik terhadap beberapa penyakit antara lain:

1. Hematologi

Hemoglobin, Hematokrit, Hitung eritrosit, Hitung trombosit, Hitung leukosit, Hitung jenis leukosit, LED, Masa perdarahan, dan Masa Pembekuan

1. Kimia klinik

Glukosa, Protein, Alnumin, Bilirubin total, Bilirudin direk, SGOT, SGPT, Alkali fosfatase, Asam urat, Ureum/BUN, Kreatinin, Trigliserida, Kolesterol total, Kolesterol HDL dan Kolesterol LDL

1. Mikrobiologi dan Parasitologi

BTA, *Diplococcus* gramnegatif, *Trichomonasvaginalis*, *Candida albicans*,*Bacterialvaginosis*,Malaria, Microfilaria dan Jamur permukaan.

1. Imunologi

Tes kehamilan, Golongan darah, Wudal, VDRL, HbsAg, Anti Hbs, Anti HIV,dan Antigen/*antibody dengue*

1. Urinalisa

Makroskopis (Warna, Kejernihan, BauV, Volume) pH, Berat Jenis, Protein, Glukosa, Bilirubin, Urobilinogen, Keton, Nitrit, Leukosit, Eritrosit, dan Mikroskopik (sedimen)

1. Tinja

Makroskopik, Darah samar, Mikroskopik

1. Unit Pelayanan Sanitasi

Dalam melaksanakan kegiatan program klinik sanitasi diperlukan adanya tenaga pelaksana, sarana dan prasarana, dan dukungan dana. Tenaga pelaksana sebaiknya berlatar belakang pendidikan kesehatan lingkungan atau tenaga kesehatan lain yang ditunjuk oleh kepala puskesmas dan telah mendapat pelatihan tentang klinik sanitasi. Kegiatan yang berupa promosi kesehatan berbasis lingkungan diantaranya Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), Kawasan *Open Defecation Free (ODF),* Pengawasan sumber air minum dan lain-lain yang berhubungan dengan kebersihan lingkungan.

1. Unit Pelayanan Obat/Farmasi

Pelayanan obat/farmasi sebagai bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Pelayanan obat/farmasi pada UPT. Puskesmas Tanjung yaitu:

1. Pengkajian Resep, Penyerahan Obat, dan Pemberian Informasi Obat
2. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
3. Konseling
4. Ronde/Visite Pasien (khusus Puskesmas rawat inap)
5. Pemantauan dan Pelaporan Efek Samping Obat (ESO)
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Evaluasi Penggunaan Obat
8. Unit Pelayanan Tindakan/UGD

Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) di UPT. Puskesmas Tanjung menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.Tujuan dari pelayanan gawat darurat ini adalah untuk memberikan pertolongan pertama bagi pasien yang datang dan menghindari berbagai resiko, seperti: kematian, menanggulangi korban kecelakaan, atau bencana lainnya yang langsung membutuhkan tindakan.

**B. Temuan Penelitian**

1. **Profil Responden**

Karakteristik responden pada Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung meliputi karakteristik menurut usia, Pendidikan, dan pekerjaan. Adapun data responden berdasarkan usia, sebagai berikut :

* + 1. Data responden berdasarkan usia

Usia mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapankarakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan usia.

Gambar 4.5

Sumber :Penelitian lapangan

Ditinjau dari usia responden, dalam hal ini dikelompokan menjadi 3 kelompok berdasarkan usia mayoritas adalah usia 20-25 Tahun dengan persentase sebesar 68% sebanyak (15 orang), 26-30 Tahun dengan persentase 22% sebanyak (5 orang), usia 31-40 Tahun dengan persentase 9% sebanyak (2 orang). Respoden dengan rentang usia dengan total responden keseluruhan adalah 22, maka dapat disimpulkan jika pengguna layanan poli KIA pada Puskesmas Tanjung didominasi oleh kelompok usia 20-25 Tahun.

* + 1. Data responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat Pendidikan masyarakat pengguna layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung.

Gambar 4.6

Sumber : Penelitian lapangan

Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawansan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung.

Ditinjau dari berdasarkan Pendidikan terakhir mayoritas adalah Pendidikan SMA dengan persentase sebesar 45% sebanyak (10 orang) sedangkan Pendidikan terakhir yang lainnya terdiri dari Pendidikan SMP dengan persentase sebesar 9% sebanyak (2 orang) Pendidikan SARJANA dengan persentasi sebesar 40% sebanyak (9 orang)

* + 1. Data responden berdasarkan pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Poli KIA.

Gambar 4.7

Sumber : Penelitian lapangan

Ditinjau dari berdasarkan pekerjaan mayoritas adalah swasta dengan persentase sebesar 36% sebanyak (8 orang), ibu rumah tangga dengan persentase sebesar 27% sebanyak (6 orang), honorer dengan persentase sebesar 22% sebanyak (5 orang), PNS dengan persentase sebesar 13% sebanyak (3 orang).

1. **Diskripsi Data Penelitian**

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Poli KIA di Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong pada seluruh pengguna layanan selama bulan Mei 2023. Survei dimulai dari tahap pengumpulan data sampai dengan tahap pengolahan data yakni pada bulan Mei dengan memberikan lembar koesioner dan melakukan wawancara secara langsaung pada pasien poli KIA di Puskesmas.

Melalui pengumpulan data responden tersebut maka dapat dipastikan jika semua jawaban yang telah diterima adalah valid sesuai dengan jawaban secara sadar dan sesuai fakta lapangan yang dirasakan oleh responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Adapan jumlah seluruh pengguna layanan pasien poli KIA di bulan Mei berjumlah 147 pengguna layanan, maka sampel yang diambil sebanyak 22 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan pengambilan sampel secara acak sederhana (simple random sampling).

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur yaitu:

* + - 1. Persyaratan Pelayanan
      2. System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
      3. Waktu Penyelesaian
      4. Biaya Pelayanan
      5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
      6. Kompetensi Petugas
      7. Prilaku Petugas
      8. Sarana dan Prasarana
      9. Pengaduan, Saran, dan Masukan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik poli KIA berdasarkan pengukuran terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik poli KIA dengan beracuan pada tabel nilai persepsi, nilai interval, dan interval konversi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang bersumber pada pedoman pelaksanaan dan perhitungan survei kepuasan masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana dituliskan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks sebagai berikut:

Tabel Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nilai Interval | Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43.75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,75-2.50 | 43.76- 62.50 | C | Cukup Baik |
| 3 | 2,50-3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 4 | 3,25-4,00 | 81.26 -100.00 | A | Sangat Baik |

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Adapun hasil analisis indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di Puskesmas Tanjung berdasarkan 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang meliputi unsur persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, komptensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana, yang berhasil dikumpulkan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan Puskesmas Tanjung

Indikator persyaratan pelayanan Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan yaitu nomor 1.Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3

Hasil Kepuasan Unsur Persyaratan Pelayanan

Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Persyaratan Pelayanan U1 | | | |
| Frekuensi | Point | Jumlah Responden | Total  skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 0 | 0 |
| (c) Baik | 3 | 14 | 42 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 8 | 32 |
| Total | | 22 | 74 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 14 orang memberikan kreteria bahwa persyaratan pelayanan puskesmas tanjung “Baik” dengan hasil point 42 dan 8 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 32.

Dengan demikian Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U1) = 74

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U1 adalah :

(0 x 1) + (0 x 2) + (14 x 3) + (8 x 4) = (74 : 22) = 3,36

Maka nilai intervalnya adalah = 3,36

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada persyaratan pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel4.4

Hasil Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan U2 | | | |
| Frekuensi | Point | Jumlah Responden | Total  Skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 0 | 0 |
| (c) Baik | 3 | 16 | 48 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 6 | 24 |
| Total | | 22 | 72 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 16 orang memberikan kreteria bahwa unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan puskesmas tanjung “Baik” dengan hasil point 48 dan 6 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 24.

Dengan demikian jumlah nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (U2) = 72.

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U2 adalah :

(0 x 1) + (0 x 2) + (16 x 3) + (6 x 4) = (72 : 22) = 3,27

maka nilai intervalnya adalah 3,27.

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada sistem, mekanisme dan prosedeur pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

1. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur waktu pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Kepuasan Unsur Waktu Pelayanan

Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Waktu Pelayanan U3 | | | |
| Frekuensi | Point | Jumlah Responden | Total  skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 0 | 0 |
| (c) Baik | 3 | 14 | 42 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 8 | 32 |
| Total | | 22 | 74 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 14 orang memberikan kreteria bahwa Indikator waktu pelayanan puskesmas tanjung “Baik” dengan hasil point 42 dan 8 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 32.

Dengan dimikian jumlah nilai unsur waktu pelayanan (U3) = 74

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U3 adalah :

(0 x 1) + (0 x 2) + ( 14 x 3) + (8 x 4) = (74 : 22) = 3,36

Maka nilai intervalnya adalah 3,36

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada waktu pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

1. Biaya pelayanan

Indikator biaya pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur biaya pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Kepuasan Unsur Biaya Pelayanan

Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Biaya pelayanan U4 | | | |
| Frekuensi | Point | Jumlah Responden | Total  Skor |
| 1. Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| 1. Cukup Baik | 2 | 0 | 0 |
| 1. Baik | 3 | 9 | 27 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 13 | 52 |
| Total | | 22 | 79 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 9 orang memberikan kreteria bahwa Indikator biaya pelayanan puskesmas tanjung “Baik” dengan hasil point 27 dan 13 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 52.

Dengan demikian jumlah nilai unsur biaya pelayanan (U4)= 79

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U4 adalah :

(0 x 1) + (0 x 2) + (9 x 3) + (13 x 4) = (79 : 22) = 3,59

Maka nilai intervalnya adalah 3,59

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur biaya pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik” .

1. Produk Spesifikasi

Indikator produk spesifikasi Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur produk spesifikasi Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Kepuasan Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan

Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Produk Spesifikasi U5 | | | |
| Frekuensi | Point | Jumlah Responden | Total  Skor |
| 1. Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 0 | 0 |
| 1. Baik | 3 | 16 | 48 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 6 | 24 |
| Total | | 22 | 72 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 16 orang memberikan kreteria bahwa Indikator produk spesifikasi puskesmas tanjung “Baik” dengan hasil point 48 dan 6 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 24.

Dengan demikian jumlah nilai unsur produk spesifikasi pelayanan (U5)= 72

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U5 adalah :

(0 x 1) + (0 x 2) + (16 x 3) + (6 x 4) = (72 : 22) = 3,27

Maka nilai intervalnya adalah 3,27

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur produk spesifikasi jenis layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

1. Kompetensi Petugas

Indikator kompetensi petugas Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kompetensi petugas Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat di sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Kepuasan Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Kompetensi Petugas U6 | | | |
| Frekuensi | Point | Jumlah Responden | Total  Skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 4 | 8 |
| (c) Baik | 3 | 11 | 33 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 7 | 28 |
| Total | | 22 | 69 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 4 orang memberikan kreteria bahwa indikator kompetensi petugas pelayanan puskesmas tanjung “Cukup Baik” dengan hasil point 8 dan 11 orang memberikan kreteria “Baik” dengan hasil point 33 dan 7 orangnya lagi memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 28.

Dengan demikian jumlah nilai unsur kompetensi petugas (U6)= 69

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U6 adalah :

(0 x 1) + (4 x 2) + (11 x 3) + (7 x 4) = (69 : 22) = 3,14

Maka nilai intervalnya adalah 3,14

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur kompetensi petugas layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”

1. Perilaku Petugas

Indikator perilaku petugas Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur perilaku petugas Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Kepuasan Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Perilaku Petugas U7 | | | |
| Frekunsi | Point | Jumlah Responden | Total  skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 0 | 0 |
| (c) Baik | 3 | 15 | 45 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 7 | 28 |
| Total | | 22 | 73 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 15 orang memberikan kreteria bahwa Indikator perilaku petugas puskesmas tanjung “Baik” dengan hasil point 45 dan 7 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 28.

Dengan demikian jumlah nilai unsur prilaku petugas pelayanan (U7)= 73

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U7 adalah :

(0 x 1) + (0 x 2) + (15 x 3) + (7 x 4) = (73 : 22) = 3,32

Maka nilai intervalnya adalah 3,32

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur prilaku petugas layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

1. Sarana dan Prasarana

Indikator Sarana dan Prasarana untuk Poli KIA pada Puskesmas tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur sarana dan prasarana Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Kepuasan Unsur sarana dan prasarana

Pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Sarana dan Prasarana U8 | | | |
| Frekunsi | Point | Jumlah Responden | Total  skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 2 | 4 |
| (c) Baik | 3 | 14 | 42 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 6 | 24 |
| Total | | 22 | 70 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2 orang memberikan kreteria bahwa Indikator sarana dan prasarana puskesmas tanjung “Cukup Baik” dengan hasil point 4 dan 14 orang memberikan kreteria “Baik” dengan hasil point 42 dan 6 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 24.

Dengan demikian jumlah nilai unsur sarana dan prasarana (U8)= 70

Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U8 adalah :

(0 x 1) + (2 x 2) + (14 x 3) + (6 x 4) = (70 : 22) = 3,18

Maka nila intervalnya adalah 3,18

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur sarana dan prasarana layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”

1. Pengaduan, Saran, dan Masukan

Indikator pengaduan, sarana dan masukan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung disediakan 1 butir pernyataan. Hasil perhitungan IKM untuk unsur pengaduan, saran, dan masukan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Kepuasan Unsur pengaduan, saran, dan masukan

Pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Pengaduan, Saran, dan Masukan U9 | | | |
| Frekunsi | Point | Jumlah Responden | Total  skor |
| (a) Tidak Baik | 1 | 1 | 1 |
| (b) Cukup Baik | 2 | 1 | 2 |
| (c) Baik | 3 | 6 | 18 |
| (d) Sangat Baik | 4 | 14 | 56 |
| Total | | 22 | 77 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1 orang memberikan kreteria bahwa Indikator pengaduan, saran, dan masukan puskesmas tanjung “Tidak Baik” dengan hasil point 1, dan 1 orang memberikan kreteria “Cukup Baik” dengan hasil point 2, 6 orang lagi memberikan jawaban “Baik” dengan hasil point 18, dan 14 orang memberikan kreteria “Sangat Baik” dengan hasil point 56.Dengan demikian jumlah nilai unsur Pengaduan, saran dan masukan

(U9)= 77 Bila dikonversi ke Nilai Interval unsur U9 adalah :

(1 x 1) + (1 x 2) + (6 x 3) + (14 x 4) = (77 : 22) = 3,50

Maka nilai intervalnya adalah 3,50

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPANRB NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur pengaduan, saran dan masukan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung memiliki mutu kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

Hasil perhitungan data responden pengguna layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, maka dapat dilihat secara jelas nilai masing-masing unsur pelayanan Poli KIA berdasarkan pendapat pengguna layanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung sebagai berikut:

**4..12 Table Indeks Kepuasan Msyarakat Per Unsur Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| kode | Unsur Pelayanan | Total Nilai Unsur | NRR | Bobot NRR Tertimbang | NRR  Tertimbang | Kinerja |  |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 74 | 3,36 | 0,11 | 0,37 | Sangat Puas |  |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan | 72 | 3,27 | 0,11 | 0,36 | Sangat Puas |  |
| U3 | Waktu Pelayanan | 74 | 3,36 | 0,11 | 0,37 | Sangat Puas |  |
| U4 | Biaya Pelayanan | 79 | 3,59 | 0,11 | 0,40 | Sangat Puas |  |
| U5 | Produk Spesifikasi | 72 | 3,27 | 0,11 | 0,36 | Sangat Puas |  |
| U6 | Kompetensi Petugas | 69 | 3,14 | 0,11 | 0,35 | Puas |  |
| U7 | Perilaku Petugas | 73 | 3,32 | 0,11 | 0,37 | Sangat Puas |  |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 70 | 3,18 | 0,11 | 0,35 | Puas |  |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 77 | 3,50 | 0,11 | 0,39 | Sangat Puas |  |
|  | Total Nilai Tertimbang | Total Nilai Tertimbang | | | 3,30 | Sangat Puas |  |
|  | IKM Unit Pelayanan | IKM Unit Pelayanan | | | 82,50 | Sangat Puas |  |

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas, dapat diketahui bahwa nilai IKM Unit Pelayanan mencapai 82,50 yang menunjukkan respoden “Sangat Puas”.

1. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (∑ NRR tertimbang) sebagai berikut:

Nilai Konveersi IKM = ∑ NRR tertimbang x 25

Nilai Konversi IKM = 3,30 x 25 = 82,50

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada data diatas, maka Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung KabupatenTabalong memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 82,50. Kinerja unit pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung berada dalam mutu pelayanan dengan kategori “Sangat Puas”.

* 1. **PEMBAHASAN**

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu: (a) persyaratan pelayanan (b) system, mekanisme dan prosedur pelayanan (c) waktu pelayanan (d) biaya pelayanan (e) produk spesifikasi (f) kompetensi petugas (g) perila ku petugas (h) sarana dan prasarana (i) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagi berikut :

1. Persyaratan Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung

Persyaratan Pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukan bahwa persyaratan pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung talah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 74 dengan nilai interval sebesar 3,36.

Berdasarkan penelitian diatas menunjukan bahwa persyaratan pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung “Sangat Puas”. Berdasarkan urain tersebut, kemudahan persyaratan pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung harus dipertahankan.

1. Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung kesesuaian dan kecepatan dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan prosedur/tahapan alur pelayanan di Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung. Hasil penelitian menunjukan bahwa system, mekanisme dan prosedur pelayanan Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung mudah dan cepat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian untuk sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar 72 dengan nilai interval sebesar 3,27.

Berdasrkan hasil penelitian di atas menunjukan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT. Puskesmas Tanjung “Sangat Puas” kemudahan persyaratan pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung harus dipertahankan. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung.

1. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan Poli KIA di UPT.PuskesmasTanjung dijabarkan dalam pernyataan mengenai kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukan kecepatan pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung “Sangat Puas”. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 74 dengan nilai Interval sebesar 3,36. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung harus dipertahankan.

1. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuain biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukan bahwa biaya pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung “Sangat Puas”. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 79 dengan nilai Interval sebesar 3,59.

Berdasrkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa bialaya pelayanan Publik Pada Poli KIA di UPT .Puskesmas Tanjung merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Oleh karena itu, nilai kepastian biaya pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung harus dipertahankan.

1. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi terkait dengan kesesuaian pelayanan yang dilakukan dengan SOP yang ada dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 72 dengan nilai Interval 3,27.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa produk spesifikasi pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung “Sangat Puas”. Oleh karena itu, nilai produk spesifikasi pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung harus dipertahankan.

1. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas Poli KIA di Puskesmas Tanjung dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukan bahwa kemampuan petugas pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 69 dengan nilai Interval sebesar 3,14.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukan bahwa kemampuan petugas pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjuang “Puas”. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Poli KIA pada Puskesmas Tanjung.

1. Prilaku Petugas

Prilaku petugas terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukan bahwa perilaku petugas pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung Sangat Bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 73 dengan nilai Interval sebesar 3,32.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa perilaku petugas pelayanan Poli KIA di Puskesmas Tanjung “Sangat Puas” . Oleh karna itu, nilai dari indikator Prilaku Petugas Pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung harus dipertahankan.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai proses Kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara professional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah skor penilaian sebesar 70 pada nilai Interval sebesar 3,18 yang terindikasi bahwa Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan publik pada Poli KIA di Puskesmas Tanjung adalah “Puas”. Adapun sarana dan prasaran yang ada dipuskesmas tanjung masih ditemukanya keluhan pasien tentang kurang nya fasilitas tempat duduk atau kursi untuk pasien disabilitas dan pasien khusus ibu hamil dimana kursi nya menyesuaikan dengan kebutuhan pasien ibu hamil dan disabilitas untuk itu perlu ditingkatkan untuk sarana dan prasarana puskesmas tanjung.

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada Batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Hasil penelitian terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan berada di angka 77 dengan interval sebesar 3,50 yang menunjukan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah “Sangat Puas”. kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran harus tetap dipertahan untuk kedepannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan Poli KIA pada Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong berada pada tingkat yang “Sangat Puas”. Hal ini ditunjukan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (Sembilan) unsur IKM sebesar 3,30 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 82,50.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, pengaduan saran dan masukan, prilaku petugas, waktu penyelesaian, persayaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan. Sedangkan Indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah kompetensi petugas, dan sarana dan prasarana.

Maka hal ini mendukung beberapa hasil penelitian terdahulu Sri Sukamti & Hardi Utomo (2020), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3.27 dan Nilai IKM sebesar 81.74. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,29.

Selanjutnya, Penelitian Dedie Fahamsyah, C Isnur Hatta Mahyuliansyah (2018) Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil penelitian ini adalah dengan berdasarkan Permenpan nomor 16 tahun 2014 bahwa seluruh Puskesmas di Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai nilai IKM dengan kategori baik. Dan dengan menggunakan CSI seluruh puskesmas mempunyai nilai kepuasan dengan kategori cukup puas. Dapat disimpulkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada seluruh puskesmas masuk dalam kategori cukup puas. Perbaikan pada fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, informasi pelayanan, alur pelayanan, peningkatan managemen, dan pemasaran produk harus dilakukan.

Kemudian Elwindra1, Edi Junaidi2 (2018) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Camat Pasar Rebo”Lokasi Pasar Rebo Jakarta Hasil Penelitian Penelitian ini menemukan bahwa Nilai Indeks secara keseluruhan di Puskesmas Camat Pasar Rebo diperoleh angka indeks 2,95, dikonversi menjadi nilai IKM: 73,70 yang termasuk dalam kategori nilai interval antara 62,51-81,25. Ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya adalah B, berarti Kinerja Puskesmas Camat Pasar Rebo adalah Baik. Nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (TKi) adalah sebesar 77,76%, yang dapat disimpulkan bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien.

Tetapi hai ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu oleh Dian Romadani pada tahun 2018 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh Nilai Komulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C, dengan faktor dominan adalah indikator sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan selanjutnya Vivi Nesimnasi, Petrus Romeo dan Enjelita M. Ndoen melakukan penelitian tahun 2019 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupanghasil observasi awal, dimana terdapat beberapa kesenjangan, diantaranya kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana, waktu pelayanan yang belum optimal, SDM yang kurang memadai, juga penanganan pengaduan dan saran yang belum ditangani dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui IKM terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang.

# BAB V

# PENUTUP

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut bahwa kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Poli KIA di UPT.Puskesmas Tanjung Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan Sangat Puas.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, saran yang ingin penulis berikan sebagai berikut :

1. UPT. Puskesmas Tanjung mempertahankan pelayanan pada poli KIA dari aspek persyaratan pelayanan, system mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, perilaku petugas, dan pengaduan saran dan masukan.
2. Meningkatkan Sarana dan prasarana Puskesmas Tanjung terutama berkaitan dengan fasilitas tempat duduk atau kursi tunggu untuk pasien disabilitas dan pasien khusus ibu hamil dimana kursi nya menyesuaikan dengan kebutuhan pasien ibu hamil dan disabilitas untuk itu perlu ditingkatkan untuk sarana dan prasarana.
3. Puskesmas Tanjung perlu untuk meningkatakan keahlian petugas pelayanan Poli KIA dengan melakukan training atau workshop agar proses pelayanan semakin baik.

# DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima,* PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik,* Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia,* diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kepedudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta

Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan,* Terjemahan, PPM, Jakarta.

Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses,* Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.

Handoko, 1988, *Kinerja dan Tingkat Emosional,* Pratama, Surabaya.

Keban, Yeremias T., 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah Pendekatan Manajemen dan Kebijakan,* Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Miftah Thoha, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan* *Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.

Milles, Mattew B. & Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.

Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta Bumi Aksara

Nazir, Moh. ( 1985 ). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Profil Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong Tahun 2021

Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tanjung Tahun 2021

Pedoman Penyusunan Skripsi STIA TABALONG

Sri Sukamti & Hardi Utomo (2020) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. Melalui

<https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/viewFile/108/96>

Dedie Fahamsyah, C Isnur Hatta Mahyuliansyah (2018) PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. Melalui

<file:///C:/Users/user/Downloads/admin,+16.+Dedie+Fahamsyah.pdf>

Elwindra1, Edi Junaidi2 (2018) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Camat Pasar Rebo. Melalui

<http://www.jurnal.stikesphi.ac.id/index.php/Kesehatan/article/view/52>

Darham dan Dian Romadani pada tahun 2018 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. Melalui

<https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/download/479/503>

Vivi Nesimnasi, Petrus Romeo dan Enjelita M. Ndoen yang dilakukan pada tahun 2019 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhapad Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Melalui

<https://ejurnal.undana.ac.id/LJCH/article/view/2180>