

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS XXX

Zulfida Hariany¹, Ir. Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE²

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara

Jl. Almamater Kampus USU, Medan 20155

email : fidahari@gmail.com¹

email : a.rahim@usu.ac.id²

Abstrak. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau pelayanan yang dihasilkannya. Masalah yang terdapat pada penelitian adalah keluhan-keluhan para pengunjung mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas XXX, sehingga berdampak pada jumlah pengunjung Puskesmas XXX. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas XXX kepada Publik atau masyarakat dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan puskesmas dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas XXX masih kurang baik, berdasarkan nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada Puskesmas. Dari perbandingan antara harapan dan kinerja tingkat pelayanan, ada beberapa unsur yang harus diprioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan karena pada kenyataannya masyarakat masih merasakan kurangnya kedisiplinan pegawai puskesmas dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci : indeks kepuasan masyarakat, *Importance Performance Analysis*

Abstract. *The satisfaction of the community is a very important factor and determines the success of a business entity because the public are consumers of the products or services it generates. Problems found in the study are the complaints about the lack of visitors going to the Ministry as well as the facilities and infrastructure that are going on in Clinics XXX, so the impact on the number of visitors Clinics XXX. This study aims to analyze the quality of service provided to the public health center or community XXX and to determine the level of conformity between the performance of the Ministry of public health with the hope of Community importance or use of the service. Analysis tools are used is to use the community's Satisfaction Index (IKM). Community satisfaction (IKM) is calculated using the weighted average value of each item of service in accordance with the decision of the Minister for Administrative Reform No. 25 of 2004. The methods used to determine the level of conformity is a method of Importance Performance Analysis (IPA). The Research Community Satisfaction Index measurement (IKM) indicates the quality of the given services Clinics XXX still less well, based on the average value of the elements of each service unit at the clinic. Form comparisons between expectations and performance service levels, there are some elements that should be prioritized as elements of service, speed and discipline because in fact the community still feel lack of discipline employees of clinics in serving the community.*

Keywords: *community satisfaction index, Importance Performance Analysis*

¹ Mahasiswa, Fakultas Teknik Departemen Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

² Dosen Pembimbing, Fakultas Teknik Departemen Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

1. PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas XXX sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan puskesmas adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi. Pelayanan publik dapat juga di uji dengan menggunakan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004.

Menurut Frederik (2008) buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Dwiyanto (2003) menilai rendahnya kinerja birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat dan cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan.

Dari data Puskesmas XXX pada tahun 2011 sampai 2012 jumlah kunjungan Puskesmas XXX mengalami penurunan dalam kategori pasien umum dan pasien rawat jalan, tetapi pada kategori pengguna kartu sehat jumlah pengunjung mengalami peningkatan. Maka untuk mengetahui unsur pelayanan yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pengunjung Puskesmas XXX dapat menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 terhadap pelayanan publik. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat pelayanan yang mengukur kepuasan pengunjung Puskesmas XXX digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas XXX yang berlokasi di Kabupaten Langkat Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden yaitu pasien yang memberikan data berupa pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner. Kuesioner penelitian dibagi kepada 150 orang responden dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas XXX. Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang untuk berobat ke Puskesmas saat ditemui oleh peneliti.

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan:

- Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor Penilaian kualitas pelayanan
- Yi = Skor penilaian kepentingan

2. Skor rata-rata

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{y} = \frac{\sum yi}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- \bar{x} = Skor rata-rata tingkat kepuasan
- \bar{y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

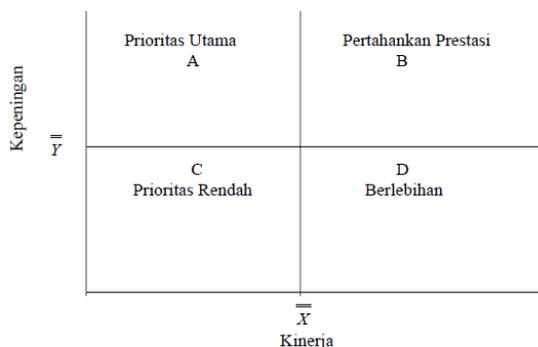
3. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum \bar{x}_i}{K} \quad \bar{\bar{y}} = \frac{\sum \bar{y}_i}{K} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

- $\bar{\bar{x}}$ = Rata-rata dari skor rata-rata skor tingkat kepuasan
- $\bar{\bar{y}}$ = Rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan
- K= Banyaknya indikator atau Sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Maka diketahui indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan. Berikut ini dapat dilihat diagram kartesius.



Gambar 1 Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kesesuaian (Tki)

Keterangan :

- a. Kuadran A menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat

penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa.

- b. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Kuadran C menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Kuadran D menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh di Puskesmas XXX didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Maka hasil nilai interval dari 14 indikator nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversikan adalah 61,75 dengan mutu pelayanan Puskesmas XXX adalah C dengan kinerja unit pelayanan yang kurang baik.

3.2. Analisis dan Pemecahan Masalah Nilai IPA (Importance-Performance Analysis)

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 Tahun 2004. Maka unsur pelayanan tersebut adalah

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Maka dari atribut-atribut tersebut kemudian dilakukan analisis *Importance-Performance*

Analysis dan dijabarkan kedalam diagram kartesius. Dan hasil penjabaran dari diagram kartesius yang mempunyai beberapa kuadran yaitu:

- a. Kuadran A menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Unsur pelayanan yang terdapat pada kuadran A adalah unsur prosedur pelayanan, unsur tanggung jawab petugas pelayanan dan unsur kewajaran biaya pelayanan.
- b. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi/ instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Unsur pelayanan yang terdapat pada kuadran B adalah unsur Persyaratan Pelayanan, unsur kecepatan pelayanan, unsur kepastian biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan.
- c. Kuadran C menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Unsur pelayanan yang terdapat pada kuadran C adalah unsur kedisiplinan petugas pelayanan dan unsur keadilan mendapatkan pelayanan.
- d. Kuadran D menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Unsur pelayanan yang terdapat pada kuadran D adalah unsur Kejelasan Petugas Pelayanan, unsur Kemampuan Petugas Pelayanan, unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas, unsur Kepastian Jadwal Pelayanan, dan unsur Keamanan Pelayanan.

Ada beberapa atribut yang letaknya berbeda dengan kenyataan yang ada di Puskesmas XXX Atribut yang pertama di kuadran B yaitu "Kecepatan Pelayanan" setelah didiskusikan oleh para pengunjung Puskesmas XXX diperoleh informasi bahwa petugas Puskesmas belum dapat melaksanakan atribut ini yang belum sesuai dengan keinginan para pengunjung Puskesmas XXX. Maka seharusnya atribut ini berada pada kuadran prioritas A sehingga Puskesmas XXX perlu melakukan perbaikan secepatnya agar pengguna menjadi puas menikmati kemudahan layanan yang diberikan Puskesmas XXX.

Sedangkan untuk atribut ke dua pada kuadran C yaitu kedisiplinan petugas pelayanan,

pihak Puskesmas XXX belum dapat memenuhi atribut ini dengan baik. Ketidak terpenuhinya atribut ini dengan baik menyebabkan pengguna tidak puas dengan layanan yang diberikan Puskesmas XXX. Melihat pentingnya atribut ini seharusnya atribut ini berada di kuadran prioritas A sehingga Puskesmas XXX harus segera melakukan perbaikan pada atribut ini, agar pengunjung Puskesmas XXX merasa puas dengan layanan yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam Bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini:

1. Dari Hasil penelitian kualitas dari pelayanan Puskesmas XXX dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 maka nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 61,75 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik.
2. Dari hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan penjabaran dari diagram kartesius maka diperoleh unsur pelayanan yang harus diprioritaskan yaitu unsur kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Hidayatullah, C. Juaniar. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya
- Keputusan PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Mote, Frederik, 2008, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Prof DR Sugiyono. 1999.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung.Cv Alfabeta.
- Sinulingga, Sukaria. 2011.*Metode Penelitian* : Medan.USU press.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.