

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)

Devi Irma Sucia Ningtyas dan Retno Murni Sari
*Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan kinerja pelayanan yang baik guna meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan data yang didapatkan langsung dari responden, diperoleh melalui penyebaran kuisioner dan wawancara. Nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar adalah sebesar 3,218. Dengan hasil konversi sebesar 80,45 sehingga mutu pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar masuk ke dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanannya baik. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar telah diterapkan dengan baik, namun perlu peningkatan kembali dalam menerapkan dan menjalankan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku agar dapat terus meningkatkan dan mempertahankan nilai indeks kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Kinerja Pelayanan, Standar Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Hidup sehat dan sejahtera adalah dambaan bagi setiap manusia. Kesehatan merupakan salah satu sumber daya yang berguna untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup dan meningkatkan produktivitas. Kemudian produktivitas tersebut dapat diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan. Guna menunjang kesejahteraan seluruh masyarakat, untuk itu pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan jasa yang mana merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat, utamanya fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) guna peningkatan derajat kesehatan masyarakat dilingkup wilayah kerjanya. Pada dasarnya pelayanan kesehatan tingkat pertama diperlukan masyarakat untuk melakukan pemeriksaan atau pengobatan tahap pertama mengenai penyakit yang dikeluhkan dan mendeteksi lebih dini risiko penyakit yang bisa diderita baik karena faktor keturunan maupun bukan keturunan. Sebagai fasilitas pelayanan, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Kinerja pelayanan publik pada Puskesmas juga selalu dipantau guna tercapainya visi dan misi serta guna mengawasi arah pertumbuhan Puskesmas tersebut. Semakin baiknya kinerja pelayanan publik yang diterapkan maka semakin baik pula arah pertumbuhannya, visi dan misinya pun mudah untuk dicapai. Untuk itu sangat penting bagi sebuah fasilitas pelayanan agar dapat melaksanakan kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku sehingga arah pertumbuhan kinerja pelayanannya pun tertata dan terkontrol dengan baik.

Pelayanan yang baik ditujukan agar masyarakat akan merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan dan mampu meningkatkan angka kepuasan masyarakat, yang mana hal tersebut juga menjadi tolok ukur baik tidaknya sebuah fasilitas pelayanan jasa. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik baik atau tidak dapat dengan melakukan survei kepuasan pada masyarakat. Dengan melakukan survei kepuasan pada masyarakat akan dapat diketahui berapa indeks kepuasan masyarakat tersebut. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat tersebut dikonversikan dan kemudian dapat diketahui nilai tersebut masuk dalam kategori tidak baik, kurang baik, baik, atau sangat baik. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat tersebut juga dapat diperoleh nilai tiap unsurnya, sehingga dapat dilakukan evaluasi unsur-unsur mana saja yang mengalami kekurangan. Survei indeks kepuasan masyarakat banyak dilakukan oleh lembaga pemerintah termasuk salah satu diantaranya adalah Puskesmas, dimana untuk mengukur seberapa baik kinerja pelayanan yang ada pada Puskesmas tersebut yang kemudian akan dievaluasi guna sebagai perbaikan kinerja pelayanan yang dijalankan pada Puskesmas tersebut dan sebagai evaluasi pencapaian visi dan misi Puskesmas tersebut.

UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar merupakan salah satu lembaga pemerintah di Kota Blitar yang memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan, baik rawat jalan maupun rawat inap, UGD, dan Poned. Sebagai unit pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan bagi masyarakat, UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar juga terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar masyarakat merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dapat memenuhi nilai standart minimal dan terus ditingkatkan. Dalam upaya tersebut, namun UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar masih menemui banyak kendala.

UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar merupakan fasilitas pelayanan jasa dalam bidang kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) guna peningkatan derajat kesehatan masyarakat di lingkup wilayah Kecamatan Kepanjenkidul. Sebagai fasilitas pelayanan jasa tentunya UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Untuk itulah setiap tahunnya, UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar bekerjasama dengan Pusat Kajian Pembangunan dan Kebijakan (PKPK) untuk melakukan survei Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar guna menilai seberapa baik kinerja pelayanan yang dijalankan UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan oleh Pusat Kajian Pembangunan dan Kebijakan (PKPK) tersebut diperoleh bahwa kinerja pelayanan publik di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar sudah mencapai kategori baik, namun masih ditemui beberapa keluhan dari pasien terhadap kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar baik dari petugasnya maupun fasilitasnya, misalnya seperti lamanya antrian, kurang cekatnya petugas, dan kebersihan yang kadang kurang terjaga, hal tersebut yang akan bisa mempengaruhi naik turunnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

LANDASAN TEORI

Kinerja Pelayanan

Kinerja merupakan keseluruhan dan proses yang terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung ciri khas masing-masing individu, perilaku pegawai secara keseluruhan dan proses pencapaian tujuan tertentu dalam sebuah organisasi (Supriyanto, 2009:239). Dalam melihat kinerja pelayanan dipergunakan dua pendekatan, yaitu melihat kinerja pelayanan dan perspektif pemberi layanan, serta melihat kinerja pelayanan dan perspektif pengguna jasa. Pembagian pendekatan atau perspektif dalam melihat kinerja pelayanan hendaknya dapat dipahami sebagai suatu sudut pandang yang saling berinteraksi satu sama lain. Penilaian terhadap kinerja pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan mutu pelayanan demi tercapainya visi dan misi sebuah organisasi. Penilaian kinerja pelayanan dilakukan guna mengevaluasi sistem pelayanan yang dijalankan pada sebuah organisasi dan menilai baik atau buruknya kinerja penyelenggara pelayanan atau pemberi layanan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut yang kemudian akan dijadikan bahan sebagai perbaikan atau peningkatan mutu pelayanan.

Jasa

Jasa adalah segala aktivitas dan kegiatan atau manfaat untuk dijual atau diberikan kepada seseorang yang mana tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan atas apapun dan tidak memiliki wujud (Kotler dan Armstrong, 2008:135). Ratnasari dan Aksa (2011:3) menjelaskan bahwa jasa merupakan aktivitas yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud dan tidak dimiliki oleh siapapun tetapi dapat dirasakan.

Dari kedua pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan jasa merupakan segala aktivitas yang diberikan oleh seseorang ke pihak lainnya yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan. Pentingnya jasa antara lain, bagi konsumen dapat memudahkan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan secara tepat, cepat, dan menyenangkan; bagi perusahaan dapat membantu kelangsungan hidup dan kelancaran perkembangan bisnisnya; dan bagi pemerintah dapat membantu pertumbuhan ekonomi nasional.

Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi seluruh warga negara dan penduduk baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mempunyai standar pelayanan yang dipublikasikan agar bisa dijadikan bukti adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Ridwan dan Sudrajat,

2009:103). Standar pelayanan publik yakni ukuran yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dan wajib ditaati penerima layanan maupun pemberi layanan. Hal-hal yang termasuk dalam standart pelayanan antara lain prosedur dari layanan, waktu penyelesaian layanan, biaya layanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi dari petugas pemberi layanan. Diberlakukannya standart pelayanan publik ditujukan untuk meningkat tingkat kepuasan dari masyarakat.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai tujuan tersebut dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercemin dari :

1. Transparansi. Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Keamanan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan azas-azas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standart pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Sesuai dengan PermenPANRB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam rangka menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana, yakni mudah untuk diikuti, dimengerti, dilaksanakan, dan mudah diukur menggunakan prosedur yang jelas dan biaya yang dapat dijangkau masyarakat atau penyelenggara.
2. Akuntabel, dimana hal-hal yang diatur harus bisa dilakukan dan kepada pihak yang berkepentingan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Partisipatif, dalam penyusunannya melibatkan masyarakat dan pihak terkait yang dibahas bersama yang kemudian akan memperoleh keselarasan dari hasil kesepakatan atau komitmen bersama.

4. Berkelanjutan, dimana terus-menerus dilakukannya perbaikan sebagai upaya dalam peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, yakni harus menjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut dapat menjangkau semua elemen masyarakat baik yang berbeda jarak lokasi, status ekonomi, letak geografis, dan yang berbeda kapabilitas fisik maupun mentalnya.
6. Transparansi, yakni dapat dengan mudah diakses atau digunakan oleh masyarakat.

Setelah dilakukan penyusunan standar pelayanan publik melalui proses-proses tersebut kemudian selanjutnya dilakukan penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Selanjutnya akan dilakukan pemantauan dan evaluasi standar pelayanan publik yang telah diterapkan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain, analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat sebagaimana ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat terkait pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Pasolong, 2010:221). Kepuasan masyarakat pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan untuk terus diukur dan dibandingkan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan evaluasi guna meningkatkan pelayanan pemerintah menjadi lebih baik. Salah satu langkah yang bisa digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat pada kinerja layanan pemerintah yakni dengan indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan PermenPANRB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat yang mana meliputi:

1. Prosedur
2. Kompetensi petugas
3. Persyaratan
4. Waktu pelayanan
5. Maklumat pelayanan
6. Perilaku pelaksana
7. Biaya/tarif
8. Produk pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Seiring semakin berkembangnya teknologi dan tuntutan masyarakat terkait pelayanan, maka penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat mengacu pada PermenPANRB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, peraturan tersebut dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu kemudian ditetapkan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik. Dengan ditetapkannya peraturan ini diharapkan mampu memberikan pedoman dan arahan yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, seperti yang telah diatur dalam PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. Transparan
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Keadilan
6. Netralitas

Unsur-unsur survei kepuasan masyarakat dalam PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasana.

Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Kepuasan masyarakat pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan untuk terus diukur dan dibandingkan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan evaluasi guna meningkatkan pelayanan pemerintah menjadi lebih baik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengetahui besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk mengetahui masuk kedalam kategori mana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dihitung, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.

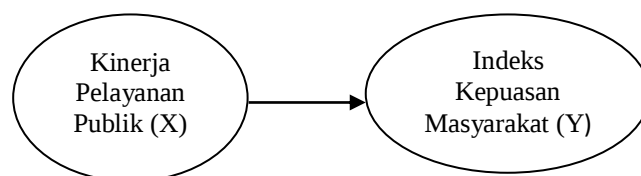
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber: PermenPANRB No.14 Tahun 2017

Hubungan Kinerja Pelayanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Kinerja pelayanan publik yang dijalankan akan mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Semakin baik penerapan kinerja pelayanan publik yang dijalankan pada Puskesmas maka akan semakin baik pula indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh. Sebaliknya semakin buruk penerapan kinerja pelayanan publik yang diterapkan pada Puskesmas maka juga semakin buruk indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh. Oleh karena itu, indeks kepuasan masyarakat dengan kinerja pelayanan publik saling mempengaruhi.

**Gambar 1.**

Hubungan Kinerja Pelayanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Hipotesis

- H_a : Kinerja pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat
- H_0 : Kinerja pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Publik (X)

Standar pelayanan publik yakni ukuran yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dan wajib ditaati penerima layanan maupun pemberi layanan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai tujuan tersebut dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Sesuai dengan PermenPANRB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam rangka menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Sederhana
- Akuntabel
- Partisipatif
- Berkelanjutan

- e. Keadilan
- f. Transparansi
- 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)
Indeks kepuasan masyarakat merupakan suatu pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Unsur-unsur survei kepuasan masyarakat dalam PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Waktu penyelesaian
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - f. Kompetensi pelaksana
 - g. Perilaku pelaksana
 - h. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - i. Sarana dan prasana

Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian yaitu diambil dari masyarakat yang datang berobat ke UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dari bulan April s/d September 2018 sebanyak 20.730 orang
2. Dalam penentuan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, dimana penentuannya berdasarkan faktor spontanitas yaitu masyarakat yang datang berobat ke UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti. Jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{20.730}{1 + 20.730(0,1)^2}$$

$$n = \frac{20.730}{1 + 207,3}$$

$$n = 99,51$$

$$n = 100$$

Dari hasil penghitungan menggunakan rumus Slovin tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Uji Validitas
Berikut adalah tabel yang menunjukkan kevalidan item pernyataan kuisioner yang diperoleh dengan $df=n-2$, sehingga $df=100-2$, $df=98$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,01.

Tabel 2.
Uji Validitas

Item	Validitas		Ket
	Korelasi (r)	Tabel (r)	
$X_{1.1}$	0,547	0,257	Valid
$X_{1.2}$	0,639	0,257	Valid
$X_{1.3}$	0,529	0,257	Valid
$X_{1.4}$	0,503	0,257	Valid
$X_{1.5}$	0,555	0,257	Valid
$X_{1.6}$	0,617	0,257	Valid
$Y_{1.1}$	0,417	0,257	Valid
$Y_{1.2}$	0,556	0,257	Valid
$Y_{1.3}$	0,307	0,257	Valid
$Y_{1.4}$	0,616	0,257	Valid
$Y_{1.5}$	0,628	0,257	Valid
$Y_{1.6}$	0,634	0,257	Valid
$Y_{1.7}$	0,611	0,257	Valid
$Y_{1.8}$	0,399	0,257	Valid
$Y_{1.9}$	0,523	0,257	Valid

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil uji validitas diperoleh data dari tiap item pernyataan, r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa pengujian tersebut valid. Dari hasil pengujian tersebut diperoleh hasil pengujian variabel X tertinggi adalah item $X_{1.2}$ sebesar 0,639 dan terendah adalah item $X_{1.4}$ sebesar 0,503, serta pengujian variabel Y tertinggi adalah item $Y_{1.6}$ sebesar 0,634 dan terendah adalah item $Y_{1.3}$ sebesar 0,307.

2. Uji Reliabilitas

Sebuah data dikatakan reliabel apabila koefisien *Alpha Cronbach* yang diperoleh lebih besar dari 0,6.

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Ket
X	0,631	0,6	Reliabel
Y	0,732	0,6	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien *Alpha Cronbach* dari kedua variabel lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian tersebut reliabel.

3. Uji Hipotesis

Dilakukan uji T untuk mengetahui hubungan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dari hasil uji T berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi (Sig). < probabilitas 0,05 dimana signifikansi (Sig). sebesar 0,00 < probabilitas sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima artinya ada pengaruh antara kinerja pelayanan publik (X) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan nilai t hitung dengan t tabel diperoleh hasil nilai t hitung > nilai t tabel dimana nilai t hitung sebesar 9,576 > t tabel sebesar 1,987 sehingga dapat disimpulkan

bahwa H_a diterima artinya ada pengaruh antara kinerja pelayanan publik (X) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (Y).

4. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengetahui besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 4.

Nilai Rata-rata Unsur dari Unit Pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar

No	Unsur Pelayanan	Bobot rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur	Ket
1	Persyaratan	323	3,23	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	363	3,63	Baik
3	Waktu penyelesaian	301	3,01	Cukup
4	Biaya/tarif	337	3,37	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	314	3,14	Baik
6	Kompetensi pelaksana	315	3,15	Baik
7	Perilaku pelaksana	320	3,20	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	304	3,04	Cukup
9	Sarana dan prasarana	319	3,19	Baik

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari data pada tabel 4.3 diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dari 9 unsur pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar adalah sebesar 3,218. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar setelah dikonversi didapatkan hasil berikut yaitu $3,218 \times 25 = 80,45$ sehingga mutu pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dapat diketahui masuk ke dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanannya baik.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik puskesmas terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan studi kasus pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dan untuk penerapan kinerja yang baik guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat yang ada pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Untuk terus meningkatkan kepuasan pada masyarakat tentunya diperlukan manajemen terhadap sumber daya yang ada, utamanya

adalah manusia atau tenaga kerjanya. Tenaga kerja adalah hal utama yang wajib untuk diberdayakan dan dikembangkan kemampuan dan keterampilannya guna mendapatkan kinerja yang baik bagi sebuah lembaga organisasi. Dalam sebuah lembaga pemerintahan seperti UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat, faktor tenaga kerjalah yang paling utama disoroti yang mana tenaga kerja tersebut yang menjalankan sistem dalam pelayanan terhadap masyarakat tersebut. Disamping hal tersebut, dalam pelaksanaan pelayanan UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar juga perlu memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan yang dijalankan tetap teratur, terarah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pencapaian visi dan misi dari UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar tersebut.

Hasil dari penelitian yang dilakukan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar menunjukkan bahwa pelayanan adalah baik. Dari hasil analisis indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar diperoleh hasil nilai unsur tertinggi dari unit pelayanannya adalah sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan, sedangkan nilai terendahnya ada dua unsur diantaranya adalah waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari hasil tersebut tentunya harus dilakukan perbaikan dalam kinerja pelayanan yang ada pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar guna mempertahankan nilai indeks kepuasan masyarakat ataupun meningkatkan kembali nilai indeks kepuasan masyarakatnya. Perbaikan yang bisa dilakukan guna memperbaiki nilai unsur pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yang masih dalam kategori cukup adalah sebagai berikut:

1. Unsur waktu penyelesaian, dilakukan perbaikan dalam hal kualitas sumber daya manusianya, dimana petugas-petugas yang lokasi kerjanya di pelayanan umum harus yang cekatan dalam memberikan pelayanan.
2. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, dilakukan dengan mengaktifkan kembali kotak saran yang ada guna mengetahui keluhan, saran dan masukan dari masyarakat guna perbaikan kinerja pelayanan yang dijalankan.

Mempertahankan ataupun meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar, tentunya tidak hanya memperbaiki dan mempertahankan nilai-nilai per unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat tetapi juga meningkatkan kinerja pelayanan publiknya dan menjalankan sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik, diantaranya:

1. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang sederhana, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan mudah dipahami, diterima, diikuti, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip akuntabel, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.
3. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip partisipatif, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan dapat melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan misalnya memberikan kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik dan saran serta menerima dengan baik masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat.
4. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang berkelanjutan, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan terus dilakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan demi kenyamanan masyarakat.
5. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip keadilan, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan terhadap masyarakat tidak membedakan status sosial/ekonomi.

6. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip transparansi, dimana pelayanan yang diberikan dapat diakses atau digunakan oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Dari penelitian yang dilakukan juga diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan yang dijalankan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai tiap unsur pelayanan yang diperoleh, jika masuk dalam kategori baik nilai tiap-tiap unsurnya maka akan mempengaruhi nilai pada indeks kepuasan masyarakat yang mana akan meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakatnya, namun sebaliknya jika nilai tiap-tiap unsurnya menurun atau masuk dalam kategori cukup maka juga akan menurunkan nilai indeks kepuasan masyarakatnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar diperoleh indeks kepuasan masyarakat masuk dalam kategori baik, namun masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Jika hal tersebut dibiarkan, maka akan mempengaruhi naik turunnya nilai indeks kepuasan masyarakat. Guna meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yaitu dapat dilakukan dengan menerapkan dan menjalankan kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku, diantaranya:

1. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang sederhana, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan mudah dipahami, diterima, diikuti, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip akuntabel, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.
3. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip partisipatif, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan dapat melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan misalnya memberikan kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik dan saran serta menerima dengan baik masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat.
4. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang berkelanjutan, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan terus dilakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan demi kenyamanan masyarakat.
5. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip keadilan, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan terhadap masyarakat tidak membedakan status sosial/ekonomi.
6. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip transparansi, dimana pelayanan yang diberikan dapat diakses atau digunakan oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan diketahui bahwa masih diperlukannya perbaikan dalam kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar, maka peneliti mengemukakan saran perbaikan yang bisa dilakukan guna memperbaiki nilai unsur pelayanan yang ada pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yang masih masuk dalam kategori cukup adalah sebagai berikut:

1. Unsur waktu penyelesaian, dilakukan perbaikan dalam hal kualitas sumber daya manusianya, dimana petugas-petugas yang lokasi kerjanya pada pelayanan umum harus yang cekatan dalam memberikan pelayanan.
2. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dilakukan dengan mengaktifkan kembali kotak saran yang ada guna mengetahui keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat guna perbaikan kinerja pelayanan yang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson.2012.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta:Erlangga.
- Dahmiri.2014.Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Serolangun.Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No.2.Universitas Jambi.
- Hasibuan, Malayu S.P.2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Kartikaningdyah, Ely.2012.Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang.Jurnal Integrasi, Vol.4, No.2.Batam Polytechnics Parkway Street.
- Kotler, Philip dan Yudhi Amstrong.2008.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Jilid I dan 2.Edisi 12.Jakarta:Erlangga.
- Kurdi, Maslichah (2016).Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang.Jurnal Lingkar Widyaaiswara Edisi 3 No.2.Ahli Madya pada Badan Diklat Provinsi Banten.
- Pasolong, Harbani.2010.*Teori Administrasi Publik*.Bandung:Alfabeta.
- PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa.2011.*Manajemen Pemasaran Jasa*.Bogor:Ghalia Indonesia.
- Ridwan, Juniarto dan Achmad Sodik Sudrajat.2009.*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Bandung:Nuansa.
- Rivai, Veithzal.2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan:dari Teori dan Praktik*.Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Setyaningsih, Nur.(2008).Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen.Skripsi.Universitas Diponegoro Semarang.
- Sinambela, Lijan Poltak.2008.*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Subandi, Muhammad dan Hendra Ekklesia Pratama (2018).Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara.Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM Volume 7 No.1.Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong.
- Supriyanto, Budi.2009.*Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Stategis)*, Cetakan Pertama.Yogyakarta:CV. Media Brilliant.
- Sukamti, Sri dan Hardi Utomo.(2015).Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga.Among Makarti Vol.8 No.15.STIE AMA Salatiga.
- Sule, Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah.2010.*Pengantar Manajemen, Edisi 1, Cetakan 5*.Jakarta:Kencana.