

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BAMBU APUS TANGERANG SELATAN

Aminudin^{1)*}, Widi Hastomo²⁾

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta
Email : aminudin196@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the public satisfaction Index at the Bambu Apus Pamulang Health Center in South Tangerang. This type of research is descriptive research. The data were processed by using the weighted average values for each service element. The results of the study show that public service performance generally reflects a good level of quality. This is evidenced by the fourteen elements of service, all of the average values above the perception value based on a survey with one hundred and fifty respondents.

Keywords: *Public Satisfaction Index , public services, accidental sampling*

I. PENDAHULUAN

Salah satu peran dari aparatur sipil negara (ASN) adalah melayani masyarakat, di mana bentuk pelayanan publik ini dilakukan oleh semua lembaga di pemerintahan. Dalam pelayanannya kepada masyarakat ASN dituntut bersikap dan bertindak secara profesional, seperti memiliki sikap dan sifat kesederhanaan, memiliki visi dan kejelasan dalam berperilaku, memiliki konsep tentang kepastian waktu, memiliki prinsip akurasi atau ketepatan dalam mengambil keputusan, memiliki konsep pelayanan yang berorientasi keamanan, memiliki tanggung jawab, memiliki sikap peduli terhadap kelengkapan sarana dan prasarana, berorientasi kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan sesuai yang tertuang pada keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003. Pola pikir masyarakat pada umumnya tentang pelayanan publik relatif negatif, hal ini dibuktikan dengan kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Badan Publik harus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, PermenPANRB Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mewajibkan setiap lembaga menyelenggarakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik. Hasil dari survei tersebut diharapkan dapat menjadikan tolak ukur kinerja unit pelayanan, yang kedepannya diharapkan dapat ditingkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat pada khususnya.

Survei IKM menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Bambu Apus Pamulang, yang merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. Survei IKM sangat penting dilaksanakan, agar Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bambu Apus Pamulang dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan pengobatan dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan.

Penelitian ini ditujukan ke pihak Puskesmas Bambu Apus Pamulang, karena pihak puskesmas tersebut belum mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat, dikarenakan umur

Puskesmas Bambu Apus Pamulang masih relatif muda. Puskesmas Bambu Apus Pamulang sendiri merupakan pecahan dari Puskesmas Benda Baru, pemerintah Kota Tangerang Selatan melakukan pemekaran Puskesmas Benda Baru karena jumlah pasien yang berobat telah *overload* setiap harinya, hal ini dirasa perlu supaya dalam melakukan tugasnya dalam pelayanan kesehatan publik lebih maksimal.

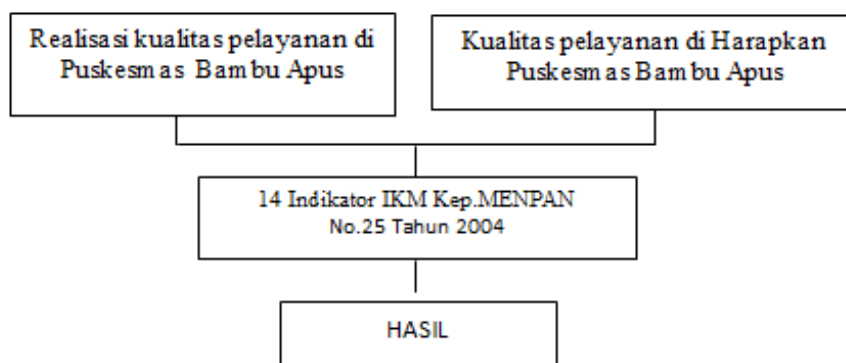
Atas dasar uraian tersebut, penelitian ini akan difokuskan pada tiga masalah utama, yaitu: (1) Pelaksanaan dan tindak lanjut dari Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004 Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan; (2) Tingkat kepuasan masyarakat pada saat melakukan pengobatan di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan; (3) Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan.

Puskesmas merupakan unit layanan kesehatan di tingkat pedesaan atau kelurahan yang berfungsi sebagai garda depan pelayanan publik terkait dengan kesehatan masyarakat. Di sisi lain, Dari sisi, tuntutan masyarakat terhadap layanan pada saat ini sangat tinggi atau cenderung mengalami peningkatan dibanding masa-masa sebelumnya. Terkait dengan keberartian (*significance*), penelitian ini memiliki beberapa manfaat, di antaranya: (1) Diketuinya tingkat kinerja dari pelaksanaan tindak lanjut Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004; (2) penelitian ini juga dapat mendorong adanya peningkatan pelayanan Puskesmas kepada masyarakat sehingga dapat menambah point puskesmas dalam hal akreditasi.; dan (3) penelitian ini dapat mendorong adanya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

Demi tercapainya kepuasan konsumen, suatu organisasi akan melakukan beberapa hal yang relevan untuk memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan para konsumen. jika pelayanan sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka konsumen biasanya akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja layanan melampaui harapan konsumen, maka mereka akan merasa sangat puas atau dalam istilah pemasaran sering disebut dengan *customer delight*.

Kotler (2002) menjelaskan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, dan di dalam konteks pemasaran, konsumen yang merasakan kepuasan di dalam suatu layanan akan cenderung melakukan pembelian ulang yang lebih sering.

Selanjutnya, kerangka pemikiran dari penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Hipotesis

Tabel 1. Rumusan masalah, Tujuan Penelitian dan Hipotesis

Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Hipotesis
Bagaimana pelaksanaan tindak lanjut dari Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004 Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Mengkaji Pelaksanaan tindak lanjut dari Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004, Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan telah mempunyai IKM
Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada saat melakukan pengobatan di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Mengkaji tingkat kepuasan masyarakat pada saat melakukan pengobatan di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan telah melakukan survei kepuasan pasien
Bagaimana kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Mengkaji kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Belum terukurnya kinerja unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan

II. METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya pengaruh tertentu antara suatu gejala lain dalam masyarakat masyarakat (Umar 2014 : 22). Lokasi penelitian yaitu di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan. Waktu penelitian dari bulan Mei sampai dengan Oktober 2018.

Tabel 2. Matriks Tujuan, Jenis Data, Teknik Analisis dan Keluaran Hasil Analisis

Tujuan Penelitian	Jenis Data	Metode & Teknik Analisis	Keluaran (<i>Output</i>)
Bagaimana pelaksanaan tindak lanjut dari Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004 Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Primer	1. Instrumen: kuesioner. 2. Observasi 3. <i>Accidental Sampling</i> . 4. Teknik Analisis: nilai rata-rata tertimbang.	Dilaksanakannya 14 unsur pelayanan.
Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada saat melakukan pengobatan di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan	Primer	1. Instrumen: kuesioner. 2. Observasi 3. <i>Accidental Sampling</i> . 4. Teknik Analisis: nilai rata-rata tertimbang.	1. Hasil evaluasi; 2. Target minimal yang harus dicapai untuk nilai indeks IKM.
Bagaimana kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang	Primer	1. Instrumen: kuesioner. 2. Observasi 3. <i>Accidental Sampling</i> . 4. Teknik Analisis: nilai rata-rata	1. Hasil evaluasi; 2. Target minimal yang harus dicapai

Selatan

tertimbang.

untuk nilai
indeks IKM.

Populasi yang dijadikan target survei yaitu setiap masyarakat yang berobat dan mendapatkan pelayanan di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan dalam kurun waktu lima bulan. Penentuan sample mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Responden} &= (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 \\ &= (14 + 1) \times 10 \\ &= 15 \times 10 = 150\end{aligned}$$

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan) (Sugiyono 2015:156). Sedangkan *Accidental Sampling* pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bambu Apus Tangerang Selatan.

III. LANDASAN TEORI

Pada saat ini pelanggan sudah menjadi sangat kritis terhadap fasilitas layanan publik. Ekspektasi terhadap layanan publik sekarang ini sudah semakin menguat bahkan seringkali seperti berubah menuju ketidaksabaran. Daugherty et al. [2018] mensinyalir adanya fenomena ketidaksabaran ini terjadi pada sektor pasar B2C (Bisnis-ke-Konsumen). Fenomena ini juga melebar dan mempengaruhi pelanggan institusional di pasar B2B (Bisnis-ke-Bisnis).

Adanya perubahan sosial dan teknologi penyedia layanan logistik (LSP) dan tingkat kemajuan teknologi yang sangat besar pada sistem pasokan dan permintaan mendorong adanya persaingan layanan yang lebih tinggi [Langley 2018, Cichosz 2018]. Kondisi dan fenomena persaingan di sektor bisnis pada akhirnya juga merambah pada sektor layanan publik, karena bagaimanapun juga masyarakat semakin terpengaruh dengan adanya kemudahan dan fasilitas yang biasa mereka nikmati pada sektor layanan bisnis. Dengan demikian, para penyelenggara sektor layanan publik juga harus lebih siap dengan adanya perubahan tuntutan yang diakibatkan oleh cepatnya perubahan sosial dan perubahan teknologi ini.

Kualitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas layanan pada umumnya. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah: (1) Kesesuaian suatu layanan dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Sebuah tawaran tentang layanan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, menurut beberapa kesimpulan hasil penelitian.

Parasuraman et al. (1985) mengembangkan model untuk mengukur kualitas layanan, yang dikenal dengan konsep SERVQUAL. Konsep SERVQUAL menjabarkan kualitas layanan dengan cara menghitung perbedaan antara ekspektasi dan persepsi. Lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. terdiri dari: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (responsi), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Beberapa hasil penelitian terbukti tidak mendukung dimensi dan indikator yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Keuniversalan skala dan dimensinya menjadi perdebatan (Lapierre et al., 1996), karena pada sektor layanan yang berbeda-beda diperlukan penyesuaian variasi layanan yang berbeda pula.

Demikian pula menurut American Society of Quality 9001 – 2000, bahwa mengukur kepuasan pelanggan bisa bervariasi antar-organisasi yang berbeda karena adanya perbedaan persepsi pelanggan. Metode untuk memperoleh informasi terkait dengan persepsi kepuasan pelanggan harus ditentukan. (American National Standards Institute/International Organization for Standardization/American Society of Quality 9001-2000). Setiap organisasi perlu menetapkan kriteria kepuasan pelanggan di mana parameter semacam ini akan membantu organisasi untuk mengukur kepuasan dan permintaan pelanggan sehingga organisasi dapat menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Beberapa dimensi dan indikator dapat dieksplorasi dan diuji-cobakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, misalnya dapat berupa kualitas, harga, hubungan kepercayaan, keluhan, masalah, dan sebagainya. Terkait dengan kinerja aparatur sipil negara (ASN), berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Indeks Kepuasan Masyarakat diukur dengan 14 indikator, sebagai berikut : (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 risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: (a) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (b) Observasi, disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pengamatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

Metode pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut;

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang revisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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;

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

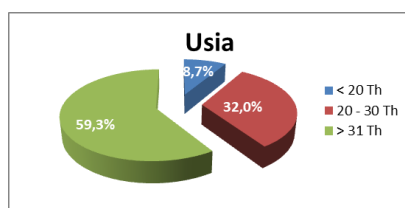
Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk; (a) Menambah unsur yang dianggap relevan; (b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

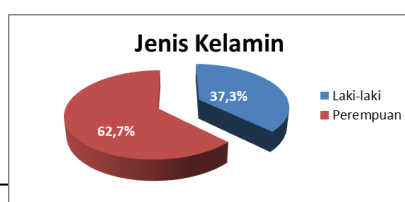
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51- 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

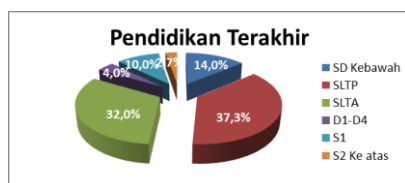


kurang dari 20 tahun berjumlah 13 responden atau 8.7%; (b) responden dengan Usia antara 20-30 tahun berjumlah 48 responden atau 32%; (c) responden dengan Usia lebih dari 30 tahun berjumlah 89 responden atau 59.3%.

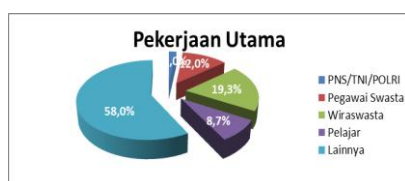


Berdasarkan jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu; (a) Jenis kelamin laki-laki berjumlah 56 responden atau

37.3%; (b) Jenis kelamin perempuan berjumlah 94 responden atau 62.7%.



Berdasarkan Pendidikan terakhir responden dikelompokkan menjadi 6 kelompok yaitu; (a) Pendidikan SD kebawah berjumlah 21 responden atau 14%; (b) Pendidikan SLTP berjumlah 56 responden atau 37.3%; (c) Pendidikan SLTA berjumlah 48 responden atau 32%; (d) Pendidikan D1-D4 berjumlah 6 responden atau 4%; (e) Pendidikan S1 berjumlah 15 responden atau 10%; (f) Pendidikan S2 keatas berjumlah 4 responden atau 2.7%.



Lainnya berjumlah 87 responden atau 58%.

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari petugas Puskesmas Bambu Apus Pamulang, diperoleh rata-rata jawaban untuk masing-masing indikator. Tabel 3 memuat jawaban responden setelah jumlah jawaban tersebut dibuat rata-rata untuk masing-masing indikator. Hasil dari jawaban responden setelah dihitung rata-rata untuk setiap indikator ditampilkan sebagai berikut;

Tabel 3. Hasil pengolahan data responden

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Prosedur Pelayanan	3,12
2	Persyaratan Pelayanan	3,15
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,28
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,48
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,21
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,48
7	Kecepatan Pelayanan	2,78
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,56
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,12
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,98
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,99
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,25
13	Kenyamanan Lingkungan	3,48
14	Kenyamanan Pelayanan	3,56

Sumber : Olah data (2018)

Dari hasil pengolahan data responden pada tabel 3, terlihat bahwa unsur `keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai tertinggi yaitu 3,56, adapun indikator kenyamanan pelayanan mendapatkan nilai 3,56. Hal ini menjelaskan bahwa para petugas pelayanan telah memberikan pelayanan secara adil, mulai dari proses pendaftaran

sampai dengan proses pengambilan obat di Apotek, petugas tidak membedakan setiap pasien yang berobat ke Puskesmas Bambu Apus. Unsur kenyamanan pelayanan dengan perolehan nilai 3,56 berarti setiap pasien merasa nyaman selama proses pelayanan, dengan demikian terhadap dua indikator tersebut dapat dikatakan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan telah menjunjung tinggi prinsip keadilan dan telah berkinerja secara profesional.

Selanjutnya, skor tertinggi kedua didapatkan dari indikator kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan faktor kenyamanan lingkungan, yang masing-masing mendapatkan poin 3,48 dari rentang skala 1 sampai dengan 4. Hal ini berarti bahwa terhadap ketiga indikator tersebut, masyarakat telah mempersepsi pelayanan petugas dengan kriteria **Sangat Baik**. Kedisiplinan sebagai sebuah kriteria pelayanan yang profesional merupakan prasyarat yang sangat menentukan, karena tanpa kedisiplinan proses dan kualitas layanan tidak akan menjadi lebih baik. Kedisiplinan menjalankan pekerjaan sesuai prosedur kerja yang disepakati merupakan langkah awal dan sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan terkait dengan layanan publik. Selanjutnya, kemampuan petugas pelayanan yang telah direspon baik oleh masyarakat menunjukkan bahwa para petugas telah memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai. Hal ini disebabkan oleh adanya sistem perekrutan pegawai yang telah memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi yang baik. Adapun kualitas kenyamanan lingkungan yang juga dipersepsi cukup baik menunjukkan adanya komitmen dari para petugas untuk memberikan kenyamanan terhadap kualitas layanan secara umum.

Sementara itu, hasil penilaian publik terhadap kualitas pelayanan petugas kesehatan yang paling rendah diperoleh diantara oleh indikator kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai 2,78. Hal ini mengindikasikan bahwa performa petugas puskesmas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dinilai relatif masih kurang cepat, sedangkan masalah kecepatan pelayanan pada saat ini menjadi tuntutan yang sangat penting bagi masyarakat. Masyarakat pada saat ini dituntut oleh adanya target-target kerja yang cukup tinggi, sehingga hal ini memicu pada tuntutan mereka untuk menyelesaikan satu tahapan pekerjaan secara cepat. Sebuah proses yang terlalu memakan banyak waktu akan menimbulkan keluhan yang serius terhadap petugas. Indikator kecil dari kualitas layanan tersebut akhirnya dapat berpengaruh besar pada penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan Puskesmas Bambu Apus secara keseluruhan bahwa kinerja pelayanan di Puskesmas Bambu Apus Pamulang masih lemah.

Indikator lain yang memperoleh repon kinerja di bawah poin 3 adalah faktor kewajaran biaya dan kepastian biaya pelayanan. Sebagaimana wajarnya, biaya pelayanan kesehatan untuk tingkat puskesmas tentu saja biaya dengan tarif rendah, tetapi dalam hal ini masyarakat masih mempersoalkan adanya biaya yang dipungut oleh petugas tidak memenuhi kriteria wajar. Hal ini menimbulkan adanya berbagai macam asumsi yang masih perlu diteliti, apakah petugas masih menerapkan biaya layanan kesehatan untuk masyarakat kelas menengah ke bawah, atau adakah kemungkinan bahwa yang dimaksud dengan ketidakwajaran dalam hal biaya layanan kesehatan di Puskesmas Bambu Apus adalah karena biayanya terlalu rendah? Walaupun ada dua kemungkinan untuk memaknai kata “tidak wajar” yaitu tidak wajar karena terlalu mahal atau tidak wajar karena terlalu rendah, tetapi dengan melihat respon jawaban responden yang *unfavourable*, maka dapat dipastikan bahwa biaya layanan tidak sesuai dengan harapan.

V. PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut;

- (1) Kinerja pelayanan publik (*public service*) di Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga);

- (2) Target yang di ingin di capai untuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 85%, berdasarkan survey yang di lakukan pada Puskemas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan dengan responden sebanyak 150 (seratus Lima puluh) orang diperoleh hasil nilai IKM, setelah dikonfersikan (81,14) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Puskemas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan dikategorikan dalam kondisi baik atau bagus. Dengan nilai mutu pelayanan baik tersebut, maka Puskemas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan telah menjadi unit pelayanan kesehatan utama seluruh lapisan masyarakat. Hal ini terlihat dari pengunjung yang tidak hanya berasal dari masyarakat dengan kehidupan sosial ekonomi menengah ke bawah, namun juga masyarakat yang sudah mampu secara ekonomi dan berpendidikan tinggi;
- (3) Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan dengan ikhlas dan profesional, baik oleh pengambilan keputusan (Kepala Puskesmas), pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara disiplin, tanggung jawab, cepat, sopan, ramah, Ikhlas tidak diskriminatif dalam mengabdikan kepada masyarakat. dilaksanakan serta. Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya upaya peningkatan pelayanan;
- (4) Untuk menciptakan pelayanan yang baik, IKM ini akan terus dilakukan guna melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Puskemas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan akan menargetkan kegiatan ini setiap 6 (enam) bulan sekali.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan diharapkan membentuk tim survey IKM atau menunjuk / bekerjasama dengan unit independen untuk melaksanakan survey IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel. Langkah langkah untuk mencapai target IKM adalah sebagai berikut; (a) Memberikan pelatihan kepada petugas loket pendaftaran pada unit penelitian administrasi yang berkaitan dengan pelayanan; (b) Menyebarkan dan menyiapkan brosur di loket pendaftaran - Survey IKM akan terus dilakukan secara berkesinambungan . Dengan pembentukan tim survey IKM ini, diharapkan pelayanan pada Puskemas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan ke depan akan semakin baik (menyempurnakan kekurangan yang ada).

SARAN

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survey IKM Puskesmas Bambu Apus Pamulang Tangerang Selatan cukup beragam, namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut; (1) Masalah di masyarakat (responden) kurang serius dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif) Hal ini penyebabnya adalah (a) Kurangnya informasi responden akan pentingnya hasil survey IKM; (b) Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perbaikan dalam pelayanan ASN. (2) Petugas belum berpengalaman dalam memahami pelaksanaan survey IKM ini. Hal ini penyebabnya adalah; Kurangnya obyektifitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut; (1) Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey IKM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan; (2) Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua bidang untuk

terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel. (3) Perlunya peningkatan SDM aparatur atau petugas melalui seminar-seminar, pelatihan dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Cichosz M., Goldsby T.J., Knemeyer A.M., Taylor D.F., 2017. Innovation in logistics outsourcing relationship – in the search of customer satisfaction. *LogForum* 13 (2), 209-219. <http://doi.org/10.17270/J.LOG.2017.2.8>
- Daugherty P.J., Bolumole Y., Grawe S.J., 2018. The new age of customer impatience: an agenda for reawakening logistics customer service research, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, <http://doi.org/10.1108/IJPDLM-03-2018-0143>
- Husein Umar. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2*. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Langley C.J., Jr., 2018. 2018 Third-party logistics study. The State of Logistics Outsourcing, Infosys Consulting, Penske, Korn Ferry, Penn State University. Available from Internet: <http://www.3plstudy.com/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 3, pp. 41-50.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (19th ed)*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000, *Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)*
- Lapierre et al, (1996), Use of service quality gap theory to differentiate between food service outlets, *The Service Industries Journal*, Vol. 16 No. 3, pp. 321-46.