JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

Analysis Of Public Satisfaction With Public Services Based On The Public Satisfaction Index (Ikm) At Pgar Jati Treatment Puskesmas, Pagar Jatika District, Central Bengkulu Regency

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jatikabupaten Bengkulu Tengah

Desmanto [1]; Karona Cahya Susena[2]; Nurzam [3]
[1]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: [1] desmantoputrabkl@gmail.com

How to Cite :
Desmanto, D., Susena, K.C., Nurzam, N. (2023).Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati kabupate Bengkulu Tengah. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(3). DOI: https://doi.org/10.53697/emak.v4i3

ARTICLE HISTORY
Received [13 Juni 2023]
Revised [30 Juni 2023]
Accepted [02 Juli 2023]

KEYWORDS
Community Satisfaction Index, Cucupan Village

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat membantu pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui aspek-aspek apa yang perlu dibenahi untuk meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 191 orang pasien yang mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah. Indeks Kepuasan Masyarakt (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,18 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah 79,38 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,3. Unsur biaya/tariff mendapat penialian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,53 dengan kritieria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa pasien menilai Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,64 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini mengambarkan bahwa kurangnya kecepatan dalam pelayanan disebabkan kurangnya tenaga medis atau tenaga kesehatan yang ada sedangkan masyarakat yang meminta pelayanan kesehatan cukup banyak sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

ABSTRACT

The research objective was to determine community satisfaction with public services based on the community satisfaction index (IKM) at the Pagar Jati Care Health Center, Pagar Jati District, Central Bengkulu Regency. The data analysis technique used was to measure the value of the Community Satisfaction Index (IKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The sample in this study was 191 patients who received services from the Pagar Jati Treatment Health Center, Pagar Jati District, Regency Central Bangalore.

The Community Satisfaction Index (IKM) for the quality of service at the Pagar Jati Health Center, Pagar Jati District, Central Bengkulu Regency obtained an average value of 3.18 which is in a good assessment. Furthermore, the IKM for service units is multiplied by 25 so that the IKM at the Pagar Jati Care Health Center, Pagar Jati District, Central Bengkulu Regency is 79.38 with service quality B with good criteria because it is in the value interval of 76.61 – 88.3. The element of cost/tariff gets the highest rating with an average score of 3.53 with very good assessment criteria. This illustrates that patients assess the Pagar Jati Care Health Center, Pagar Jati District, Central Bengkulu Regency to provide services free of charge. The lowest satisfaction score is 2.64, namely the completion time with poor assessment criteria. This illustrates that the lack of speed in service is caused by a lack of medical personnel or existing health workers, while there are quite a lot of people asking for health services, causing delays in providing health services to the community.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sehingga dapat menciptakan masyarakat bangsa dan negara yang sehat baik secara fisik maupun secara mental. Agar penduduk hidup dengan sehat, diperlukan adanya suatu pelayanan kesehatan yang baik. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah, merupakan dasar adanya pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah daerah merupakan perwujudan bentuk upaya pemerintah pusat menyerahkan salah satu kewenangannya dalam bidang kesehatan.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat membawa dampak maraknya pertumbuhan organisasi yang bergerak dibidang kesehatan, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang saling berkompetisi menghasilkan produk yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut menimbulkan persaingan yang cukup ketat dalam meningkatkan jumlah pasiennya. Hal ini mengakibatkan organisasi harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan senantiasa dicari oleh pemakai jasa (pasien)..

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitaif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.Namun masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Sistem kesehatan yang di miliki oleh pemerintah saat ini terbukti belum bisa memenuhi semua kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang prima. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Sedangkan fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Salah satunya adalah Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dari informasi yang penulis dapat yaitu pelayanan yang lama (mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan), kurangnya fasilitas sarana dan prasarana di puskesmas, dan kurangnya kecepatan penanganan pasien. Kenyataan yang ada dilapangan, proses pelayanan yang lama terjadi karena adanya kekurangan jumlah sumber daya manusia, hal inilah yang menghambat kinerja dan proses memberikan pelayanan.

Fenomena yang terjadi saat ini adanya keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien, hal ini sering terjadi pada saat penebusan obat, pasien harus antri karena petugas yang bekerja di bagian resep atau mempersiapkan obat hanya ada 2 orang. Pada saat pasien banyak yang mengambil obat akan terjadi antrian yang cukup banyak dan pasien harus menunggu padahal pasien harus istirahat. Permasalahan yang kedua yaitu adanya ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang diberikan dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan, hal ini sering terjadi karena kehadiran dokter seperti dokter umum dan dokter gigi yang tidak hadir setiap hari. Selain itu waktu pelayanan yang sering cepat tutup sehingga masyarakat harus kembali besok harinya untuk berobat.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu Negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan dengan demikian 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.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2017:47). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menurut Widodo (2015:12), pelayanan publik adalah: “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan .

Winarno (2014:51) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swata kepada masyarakat.

Hal yang terpenting menurut peneliti kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (customer service focused quality). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasasi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2014:49) juga menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (2016:42) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan mayarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Engel (2014:77), kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) yang sama atau melampui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sugiyono (2016: 11), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 191 orang pasien yang mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah. Data pendapat pasien yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan

data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

a.Karakteristik Data Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Responden	Persentase (%)
17 – 25	28	14,66
26 – 35	38	19,90
36 – 45	40	20,94
> 46 tahun	85	44,50
Total	191	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah yang berusia > 46 tahun sebanyak 85 orang atau sebesar 44,5%. Hal ini menggambarkan bahwa usia lebih dari 46 tahun tahun adalah usia yang banyak mendapat pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah karena pada usia tersebut masyarakat sering terkena penyakit dan membutuhkan perawatan.

b.Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selain usia karakteristik data responden juga dilihat berdasarkan jenis kelamin, seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	85	44,50
Perempuan	106	55,50
Total	191	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas karakteristik responden yang dikelompokan menurut jenis kelamin, mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah perempuan dengan jumlah persentase sebesar 55,50% atau sebanyak 106 orang. Hal ini menggambarkan bahwa pasien yang lebih sering mendapatkan perawatan di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah perempuan.

c.Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Responden	Persentase (%)
SD Kebawah	29	15,18
SLTP	32	16,75
SLTA	83	43,46
D1-D3-D4	12	6,28
S-1	28	14,66
S-2 keatas	7	3,66
Total	191	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 karakteristik responden yang dikelompokan menurut pendidikan, tingkat pendidikan yang paling banyak menerima pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah pendidikan SLTA yakni sebanyak 83 responden atau 43,46 % dari 191 respoden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal ini menunjukan bahwa kebanyakan masyarakat berpendidikan terakhir SLTA.

d.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Responden (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	24	12,57
Pegawai Swasta	32	16,75
Wiraswasta/Usahawan	23	12,04
Pelajar/Mahasiswa	29	15,18
Lainnya	83	43,46
Total	191	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 karakteristik responden yang dikelompokan menurut pekerjaan, tingkat pekerjaan yang paling banyak menerima pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah pekerjaan lainnya sebesar 43,46% atau sebanyak 83 orang. Hal ini menggambarkan bahwa kebanyakan masyarakat yang mendapat pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah memiliki pekerjaan sebagai petani dan ibu rumah tangga.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah sebagai berikut (Lampiran 2) :

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/191)	Kriteria Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	609	3,19	Baik
U2	Prosedur	641	3,36	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	505	2,64	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	674	3,53	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	620	3,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	616	3,23	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	599	3,14	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	631	3,30	Baik
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	618	3,24	Baik
	Total	5.513	28,86	

Sumber : Data diolah, 2023

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil nilai per unsur tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan, Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	(3 x 4)
U1	Persyaratan	3,19	0,11	0,35
U2	Prosedur	3,36	0,11	0,37
U3	Waktu Penyelesaian	2,64	0,11	0,29
U4	Biaya/Tarif	3,53	0,11	0,39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	0,11	0,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	0,11	0,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	0,11	0,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	0,11	0,36
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3,24	0,11	0,36
Nilai Indeks Kepuasan pasien (IKM)				3,18

Sumber : Data diolah, 2023

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan pasien dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{jumlah\ nilai\ persepsi\ perunsur}{total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ nilai\ penimbang$$

Dari data di atas dapat diketahui :
Jumlah nilai persepsi perunsur : 5.513
Total unsur yang terisi : 191
Nilai tertimbang : 0,11

$$IKM = \frac{5.513}{191}\ x\ 0,11 = 28,86\ x\ 0,11 = 3,18$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :
IKM unit pelayanan x 25
3,18 x 25 = 79,38

Tabel 7. nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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 : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah 79,38 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukan bahwa pasien yang menerima pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah menilai pelayanan yang diberikan sudah baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah dikategorikan sudah baik dengan nilai 79,38 (Baik).

Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Terdapat 9 unsur untuk penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah: yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dapat dikatakan sudah baik, Hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	total
Jumlah nilai perunsur	609	641	505	674	620	616	599	631	618	5.513
NRR perunsur	3,19	3,36	2,64	3,53	3,25	3,23	3,14	3,30	3,24	28,86
*) NRR tertimbang perunsur	0,35	0,37	0,29	0,39	0,36	0,35	0,34	0,36	0,36	3,18
**) IKM Unit pelayanan										79,38

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa penilaian tertinggi terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah pada kategori harga/tarif dengan nilai 3,53 pada kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah sama sekali tidak memungut biaya atas pelayanan yang diberikan dan semua pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah gratis sehingga membuat pasien sangat puas sekali dengan pelayanan tersebut karena para peserta tidak perlu memikirkan biaya untuk mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.Sedangkan untuk penelitian terendah berada pada unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata sebesar 2,64 pada kategori penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa peserta Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati

Kabupaten Bengkulu Tengah menilai sering terjadinya keterlambatan dalam waktu penyelesaian pelayanan, hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang masih sedikit sedangkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan cukup banyak. Hal ini akan memperlambat pemberian pelayanan kepada para pasien.Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari 191 responden yang disurvei, untuk unsur Persyaratan, hasil survei kepuasan atas pelayanan publik di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah, nilai rata-rata capaian adalah 3,19 dengan kriteria penilaian baik. Persyaratan merupakan hal yang pokok dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Persyaratan yang dperlukan oleh masyarakat Talang Tinggi untuk mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah hanya membawa kartu BPS, kartu KIS serta foto kopi KTP.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur erat kaitannya dengan tata dan urutan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah. Prosedur yang ada di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah telah ditetakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Karena prosedur yang pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dimulai dari pendataran pada loket pendaftaran, antri diruang tunggu, pemeriksaan tensi diruang perawat dan selanjutnya pengobatan oleh dokter. Untuk prosedur ini mendapatkan tanggapan dari pasien sebesar 3,36 dengan penilaian Sangat Baik,Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, Waktu pelayanan merupakan suatu unsur yang menjadi tolak ukur dari konsep pelayanan prima yang memprioritaskan kepuasan dalam pelayanan, Semakin pendek waktu yang diperlukan dalam pelayanan merupakan indikator utama dalam kepuasan pasien atas pelayanan.Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah selama ini cukup inovatif dalam melakukan pemangkasan waktu kerja dalam pemberian pelayanan kesehatan, namun mendapatkan penilaian terendah dari pasien dengan nilai rata-rata 2,64 pada kriteria penialian kurang baik. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan daerah. Beban biaya yang ditetapkan Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah untuk semua pelayanan adalah gratis atau tidak dipungut biaya. Biaya atau tariff ini mendapatkan penilaian tertinggi dari pasien dengan penilaian sebesar 3,53 pada kriteria Sangat Baik. Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah memberikan pelayanan dengan suka rela dan tidak memungut biaya dari pasien.

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. Banyaknya produk pelayanan haruslah diimbangi dengan informasi dan kemudahan dalam aksesibilitas. Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah memiliki ragam pelayanan kepada masyarakat mulai dari pelayanan pengobatan,pemberian obat, pelayanan gizi juga pelayanan untuk pasien yang mengalami sakit gigi. Secara umum konsep pelayanan terpadu yang diterapkan Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah sudah dapat dirasakan oleh pasien dengan nilai IKM sebesar 3,25 pada kategori Baik.Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, Kontribusi peran “front office” yang didukung sepenuhnya oleh “back office” menjadi sangat penting dalam unsur ini. Seringkali unsur ini belum menjadi perhatian secara khusus oleh struktur birokrasi, Kompetensi yang paling utama adalah kemampuan dalam berkomunikasi selain pengetahuan yang memadai terhadap permasalahan yang kerap dialami dalam proses pemberian pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei menunjukkan capaian nilai sebesar 3,23 ada kategori penilaian Baik.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana lekat kaitannya dengan attitude atau sikap dan behave atau perilaku, pasien pada umumnya menginginkan perilaku pelaksana yang mampu melayani dan memberikan perhatian terhadap pertanyaan serta mempunyai empati sehingga mampu memberikan kenyamanan.. Unsur perilaku menuntut pelaksana untuk dapat menyajikan pelayanan yang ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik serta respon yang memadai dalam menghadapi pasien pada saat memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini lah yang akhirnya membawa Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah mendapatkan hasil sebesar 3,14 pada kategori penilaian Baik.Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan tindak lanjut, Unsur Penanganan pengaduan dalam konsep kepuasan pelanggan merupakan konteks after sales services, sehingga merupakan feed back terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Pengaduan yang disampaikan pasien erat kaitannya dengan unsur-unsur yang telah dibahas di atas, sehingga penanganan yang diharapkan oleh pasien pengguna jasa yang merupakan pasien diharapkan sebagai jawaban atas permasalahan dan kendala yang mereka adukan selama proses pengurusan surat menyurat. Harapan pasien pengguna jasa menuntut penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan tanggapan atau respon (responsiveness) yang memadai atas setiap pertanyaan ataupun permasalahan yang mereka hadapi dalam proses pengurusan. Hal ini lah yang akhirnya menjadikan tingkat kepuasan untuk unsur penanganan pengaduan di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah mendapatkan rata-rata capaian nilai sebesar 3,30 pada kategori Baik, 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), Dari 191 responden yang disurvei, untuk unsur sarana dan prasarana total nilai yang didapat adalah 3,24 dengan kategori penilaian Baik

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakt (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,18 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah 79,38 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,3.
2. Unsur biaya/tariff mendapat penialian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,53 dengan kritieria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa pasien menilai Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,64 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini mengambarkan bahwa kurangnya kecepatan dalam pelayanan disebabkan kurangnya tenaga medis atau tenaga kesehatan yang ada sedangkan masyarakat yang meminta pelayanan kesehatan cukup banyak sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Saran

1. Diharapkan kepada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dari unsur waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan pasien (IKM). Hal ini

dapat dilakukan dengan cara menambahkan tenaga kesehatan yang dapat memberikan pelayanan lebih cepat kepada masyarakat.
2. Perlunya peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasana yang ada dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agmilta. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu

Azis Mahyudin, Karona Cahya Susena, & Ermy Wijaya. 2021. Analysis Of The Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Review, 1(1), 47-54.

Barata, Atep, Adya, 2014, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo,

Dwiyanto, Agus, 2016, Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Engel, F.J.,2014, Perilaku Konsumen Jilid 2 (terjemahan), Binapura Aksara, Jakarta

Gaspersz, Vincent, 2016, Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,

Hidayat, Alimul A,A,, 2016, Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif, Jakarta : Heath Books

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2015, Manajemen pemasaran, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empa

Kurniawan, Agung. 2016. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: PEMBARUAN.Liver, Sandra. 2016. Strategi Public Relations. Jakarta : Esensi.

Lupiyoadi, Rambat, 2014, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat

Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. 2020. Measuring The Level Of Community Satisfaction with Govermen Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan, 1(4), 259-271.

Parasuraman, A, Valerie, 2015, (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service, New York : The Free Press

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Ramli. 2016 . Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu

Sianta, J. L.,Susena, K,C.,& Nengsih, M.K. 2020. The Analysis Of Commnity Satisfaction Index (SMI) On Public Services in Sidomulyo Kelurahan Office Bengkulu City. Jurnal Emak, 1(3), 172-181.

Susena, Karona Cahya, Farminta, Veron dan Mujiharjo Sigit, 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analisys (IPA). Jurnal Agroindustri, Vol. 5 No. 1,

Sugiyono, 2016. Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang, 2017, Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen, Cetakan Ke empatYogyakarta : Andi

Susanti. Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu

Thoha, Miftah, 2017, Good Governance dalam Administrasi Publik : Jakarta, Gunung Agung

Tjiptono, Fandy, 2016, Kepuasan dalam Pelayanan, Jakarta : Salemba Empat

Undang-undang No, 25 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik

Widodo, Joko, 2015, Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja , Jawa Timur:Anggota IKAPI Malang

Winarno, Budi, 2014, Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo

Yong, C,Z, Yun, Y,W, Loh, L, 2015, The Quest for Global Quality, Diterjemahkan oleh Sutanto, Jakarta : Pustaka Delapratasa,