

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS CEMPAKA KOTA BANJARMASIN

Asruni dan Siti Madina

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin
Jl. Ahmad Yani Km 5,5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan
e-mail : asruni@yahoo.com

Abstract: This research's goals are to understand societies satisfactions toward services provided by Cempaka Health Center in Banjarmasin. The population of this research are every Banjarmasin Citizen that come to Cempaka Health Center within 6 month, July to December 2017 with 150 samples. The result of this research shows that societies satisfaction toward services by Cempaka Health Center according to points researched can be said generally good.

Keywords: *Societies Satisfaction, services, Cempaka Health Center*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Puskesmas Cempakan Kota Banjarmasin selama jangka waktu 6 bulan, yaitu bulan Juli s.d Desember 2017 dengan sampel sebanyak 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas Cempaka berdasarkan pada unsur-unsur yang diteliti dapat dikatakan rata-rata Baik.

Kata Kunci: *kepuasan masyarakat, pelayanan, puskesmas Cempaka*

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai penggerak pembangunan suatu negara dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah maupun lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan publik ini dapat berbentuk jasa maupun barang.

Masyarakat saat ini semakin terbuka dalam memberikan kritik dan tanggapan bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu subtransi administrasi sangat berperan mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-

Undang Dasar 1945. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan pelayanan publik serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan

untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efisien, efektif serta dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan bermutu, nyaman, berorientasi pada kepuasan semakin mendesak yang memerlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas dan Balai Kesehatan), pelayanan rujukan (Rumah Sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat di seluruh wilayah Republik Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004, bahwa fungsi Puskesmas dibagi menjadi 3 fungsi utama yaitu : (1) sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat, (2) sebagai pusat penyediaan data dan informasi di wilayah kerjanya dan (3) sebagai upaya kesehatan perorangan primer/tingkat pertama yang berkualitas pada penggunaan layanannya.

Puskesmas Cempaka adalah salah satu Puskesmas Pemerintah di kota Banjarmasin yang berdomisili di jalan Cempaka Banjarmasin yang melayani masyarakat dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan pada Puskesmas ini diantaranya pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Kepuasan pelayanan pada Puskesmas Cempaka masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat, karena masih adanya keluhan pasien maupun keluarganya. Hal ini diakibatkan semua pelayanan harus satu pintu, daya tanggap

dokter, perawat dan bidan serta petugas lainnya mengenai keluhan dan masalah masih lamban serta banyaknya pasien merasa terlantar dikarenakan petugas kesehatan datang terlambat.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah di penelitian adalah : “ Bagaimana Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin “

Kajian Literatur

Sampai sekarang belum ada istilah jasa yang konklusif. Keberagaman definisi tentang jasa tersebut dapat dilihat dari rumusan-rumusan berikut. Kotler (1997) merumuskan jasa sebagai “setiap tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun”. Zeithaml (1996) memberikan solusi dengan cara merangkum semua definisi tentang jasa, yaitu mencakup semua aktivitas yang semua outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi pada produksinya dilakukan pada yang sama, dan nilai tambah yang diberikan dalam bentuk kenyamanan yang secara prinsip intangible dengan pembeli pertamanya.

Jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dengan produk berbentuk barang. Empat karakteristik utama yang sering dijumpai dalam jasa yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)
Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
2. *Inseparability* (tidak terpisah)
Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual, dan baru kemudian baru dikonsumsi. Interaksi antara penyedia dan pelanggan merupakan ciri khusus pemasaran jasa. Penyedia dan pelanggan mempengaruhi hasil jasa.

3. *Variability* (bervariasi)

Heteroginitas berarti jasa merupakan variabel *nonstandard* dan sangat bervariasi. Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan. Pembeli jasa menyadari keragaman tersebut, sehingga sering membicarakan dengan orang lain sebelum memilih seorang penyedia jasa.

4. *Perishability* (mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien ditempat praktek dokter akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Perlunya SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Oleh sebab itu pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara dan daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada 5 (lima) karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien, ini berarti semakin tinggi tawar pengguna, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar, dalam hal ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna.
4. Locus control, hal ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa dan sebaliknya apabila kinerja sesuai harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Menurut Supranto (1997) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Lupioyadi (2006), faktor penentu utama kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan, sebagai berikut :

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Menurut Lupioyadi (2006), dalam menentukan tingkat kepuasan publik ada 5 (lima) faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan, yaitu :

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu dalam mendapatkan barang/jasa yang diinginkan.

Pelayanan menurut Kotler (2000) memiliki makna suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Menurut Stanton (1981) pelayanan adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Lebih jauh lagi, Kotler (2000) menyatakan bahwa pelayanan mengandung karakteristik tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan bervariasi tinggi. Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak berwujud (*intangible*) yang dilakukan untuk memenuhi suatu kebutuhan.

Pelayanan pada sektor swasta dengan pelayanan untuk instansi pemerintah memiliki indikator yang berbeda, mengingat tujuan dari pelayanan juga berbeda. Pada

sektor swasta, pelayanan prima diberikan dengan tujuan untuk mendapatkan keunggulan bersaing. Indikator yang sering digunakan menurut Parasurahman (1988) adalah kondisi fisik, kehandalan, kesigapan, jaminan dan keramahan. Kondisi fisik meliputi hal-hal yang berwujud seperti penampilan dan fasilitas yang mampu meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Kehandalan adalah ketepatan dalam pelayanan, kesigapan adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan adalah kepastian dalam pelayanan, dan keramahan adalah sikap dalam melayani.

Pelayanan untuk instansi pemerintah dikenal juga sebagai pelayanan publik. Wikipedia (2017) menggolongkan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sianipar (1999) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih jauh lagi, Widodo (2001) menyatakan bahwa dalam upaya menciptakan kualitas layanan yang baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Dari serangkaian penjelasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah dengan menggunakan standar perundangan yang berlaku.

Kepuasan Masyarakat diukur Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup survey kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif
Biaya dan tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Produk spesifikasi jenis hasil pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana

meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan keramahan dalam melayani masyarakat yang datang meminta pelayanan publik
8. Maklumat pelayanan
Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat biasanya ditulis dan ditampilkan di lokasi yang mudah dilihat oleh masyarakat pengguna fasilitas pelayanan publik.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganannya pengaduan, saran, dan masukan adalah serangkaian tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hal ini meliputi ketersediaan fasilitas pengaduan dan tindakan apa yang akan dilakukan jika ada pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dengan analisa data statistik. Disamping itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menjelaskan dan mendeskriptifkan data-data sekunder sebagai pelengkap hasil penelitian.

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Dalam penelitian populasi yang dipilih adalah masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin dalam jangka waktu penelitian yang dilakukan selama 6 bulan, yaitu dari bulan Agustus 2017 sampai dengan Januari 2018. Dari populasi tersebut diambil sebanyak 150 responden yang mewakili dengan teknik *Accidental random sampling*.

Untuk menggali data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan

menggunakan 4 skala yang berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 39 tahun 2016, yaitu 1 (sangat baik), 2 (baik), 3 (kurang baik) dan 4 (buruk).

Dari data yang dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden dilakukan koreksi (editing), diproses dan disusun dalam bentuk tabulasi. Setelah itu data dalam tabulasi dengan teknik analisis univariat dalam program SPSS dengan software pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Permenpan No.16 tahun 2014 yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “ Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumusan seperti ditunjukkan pada Gambar 1.

2. Untuk memperoleh nilai indeks Kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumusan seperti ditunjukkan pada Gambar 2.
3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus seperti ditunjukkan pada Gambar 3.
4. Dari hasil analisa didapat nilai dari indeks kepuasan masyarakat dengan katagori nilai seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

$$\text{Bobot nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Gambar 1. Rumus Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 2. Rumus Menghitung nilai IKM

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

Gambar 3. Rumus Membuat Interpretasi IKM

Tabel 1. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

Tabel 2. Hasil Survei Kualitas Pelayanan Puskesmas Cempaka

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai unsur pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	80,20	3,21
2	Prosedur pelayanan	77,17	3,09
3	Waktu pelayanan	78,33	3,13
4	Biaya / tarif pelayanan	75,67	3,03
5	Produk pelayanan	77,17	3,09
6	Kompetensi pelaksana	78,17	3,13
7	Perilaku / sikap petugas	75,67	3,03
8	Maklumat pelayanan	75,67	3,03
9	Ketersediaan sarana pengaduan	76,67	3,07
Total seluruh nilai		694,72	27,81
Rata-rata seluruh nilai unsur			27,81
Rata-rata tertimbang			3.03
Nilai IKM			77,19

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil seluruh unsur pelayanan berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat ditunjukkan pada Tabel 2. Hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat dari 9 unsur pelayanan pada Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin, yang meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, tarif/biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan ketersediaan sarana pengaduan, didapatkan seluruh nilai sebesar **694,72** dengan rata-rata seluruh nilai sebesar **27,81** dan nilai rata-rata tertimbang per unsur 3,03. Sehingga jika dihitung akan ditemukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **77,19**. Hal ini termasuk katagori nilai **62,51 – 81,25** dengan kriteria **Baik**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan oleh Puskesmas Cempaka sudah dirasakan baik oleh masyarakat pengguna layanan tetapi belum masuk kategori sangat baik. Untuk mencapai kategori sangat baik, skor yang harus dicapai oleh puskesmas Cempaka adalah minimum 81,26, yang artinya puskesmas Cempaka hanya membutuhkan tambahan skor 4,07 saja lagi untuk menjadi bernilai sangat memuaskan di mata masyarakat pengguna layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa unsur pelayanan yang bisa ditingkatkan oleh pihak puskesmas Cempaka agar skor kualitas pelayanannya meningkat, sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian yang maksimal.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden terhadap 9 unsur pelayanan seluruhnya mendapatkan hasil baik. Dilihat dari *kejelasan persyaratan* pelayanan sudah ada banner tentang persyaratan pelayanan, akan tetapi perlu ada sosialisasi yang lebih meluas, karena masih ada beberapa masyarakat yang mengatakan belum mengetahuinya.

Kemudahan prosedur dapat dilihat kesederhanaan alur pelayanan yang terpampang didepan puskesmas, akan tetapi perlu juga melakukan sosialisasi karena masih adanya masyarakat yang belum memahami terhadap prosedur pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan sudah baik, hal ini disebabkan tersedianya beberapa loket pendaftaran pasien serta cepatnya dilakukan proses pemanggilan pada ruang poli yang ada di Puskesmas, akan tetapi perlu adanya evaluasi yang lebih lanjut agar ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Biaya/tarif pelayanan sudah baik, hal ini sudah adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan berdasarkan Perda Walikota. Akan tetapi tentang biaya ini perlu adanya sosialisasi, karena masih ada masyarakat yang belum mengetahuinya.

Produk pelayanan dapat dikatakan baik, karena sudah tersedianya jenis pelayanan, seperti pelayanan UKM esensial, pelayanan UKM pengembang, pelayanan rawat jalan, perawatan rawat inap, pelayanan konsultasi kesehatan, pelayanan pembuatan surat keterangan kesehatan, pelayanan rujukan, pelayanan gawat darurat dan pelayanan kunjungan rumah. Kompetensi pelaksana dari hasil penelitian sudah baik hal ini terlihat pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan profesinya masing-masing, baik untuk tenaga medis maupun non medis.

Perilaku/sikap pelaksana sudah dikatakan baik, hal ini dikarenakan adanya penerapan budaya kerja yang sudah distandarkan dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih ada masyarakat yang merasa belum diperhatikan selama menerima pelayanan, seperti kurang cepat tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, oleh sebab itu petugas harus lebih memahami tentang hak pasien. Maklumat pelayanan dapat dikatakan baik, karena petugas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, berdasarkan informasi yang diletakkan di pintu masuk puskesmas dalam bentuk banner maupun yang ada dipapan pengumuman, hal ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan lebih baik lagi.

Tersedia sarana pengaduan, hal ini sudah tersedianya kotak saran yang diletakkan pada ruang tunggu pelayanan. Dalam hal ini diharapkan Puskesmas harus mempertimbangkan keluhan atau saran yang

disampaikan pasien dan dengan segera mempertimbangkan dan memberikan tanggapannya serta melakukan tindak lanjut terhadap saran atau keluhan yang disampaikan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa unsur yang paling dirasakan memuaskan oleh responden adalah persyaratan pelayanan. Para pengguna layanan puskesmas Cempaka berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan sudah wajar dan sesuai dengan yang telah ditetapkan, sehingga mereka puas dengan kualitas persyaratan pelayanan yang diberikan. Tidak ada unsur yang dianggap tidak memuaskan oleh pengguna layanan puskesmas Cempaka, tetapi ada beberapa unsur yang memiliki nilai walaupun masih masuk kategori baik, tapi skornya cukup rendah seperti biaya pelayanan, perilaku pelaksana dan maklumat pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa jika puskesmas Cempaka ingin memperbaiki kualitas pelayanannya maka mereka dapat melakukannya dengan mempertimbangkan tarif pelayanan yang lebih terjangkau, petugas yang lebih ramah, serta perilaku pelaksana yang sesuai dengan maklumat yang telah ditetapkan.

Kesimpulan

Dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin dikatakan Baik.

Unsur kepuasan masyarakat pengguna layanan publik yang perlu mendapat perhatian lebih adalah masalah tarif pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, dan kesesuaian perilaku kerja pelaksana dengan maklumat yang telah ditetapkan.

Unsur yang sudah dirasakan paling baik dibanding unsur yang lain sehingga harus dipertahankan adalah persyaratan pelayanan. Puskesmas Cempaka harus bisa menjaga agar persyaratan pelayanan mereka sekarang yang sudah dinilai baik oleh masyarakat tidak berubah, bahkan kalau bisa diringkas lagi menjadi lebih sederhana sehingga memudahkan bagi masyarakat yang

ingin menggunakan layanan puskesmas Cempaka.

Berdasarkan pada kesimpulan yang sudah dikemukakan, maka dapat dibuat beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin perlu menindaklanjuti dan melakukan peningkatan pelayanan yang sudah dikatakan baik serta perlu melakukan sosialisasi lebih luas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan dan biaya/tarif, misalnya menempelkan pamflet di kantor kelurahan, dan membagikannya pada saat ada pertemuan di tingkat Rukun tetangga (RT) mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan serta biaya/tarif yang ditetapkan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan melakukan survey untuk masing-masing jenis pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1997, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, 4th Edition, Terjemahan.
- Kotler, Philips. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valeri, A. Parasuraman and Berry Leonard, 1996, Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, Volume 58.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, *tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 39 Tahun 2016, *tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggara*

***Pelayanan Publik di Pemerintahan
Kota Banjarmasin.***

Widodo, Joko 2001, *Good Governance
Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas,*

*Kontrol Birokrasi Pada Era
Desentralisasi Dan Otonomi Daerah,*
Surabaya, Insan Cendekia