
ARTIKEL PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PASIEN PUSKESMAS PERUMNAS 1 KOTA PONTIANAK)

¹Sulaiman[✉], ²Eko Bahtiar, ¹Haris Mirza Saputra

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak

²Institut Agama Islam Negeri Pontianak

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak dengan mengacu pada teori Supriyono (2003) tentang kualitas pelayanan publik. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan cara *insidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang yang menjadi pelanggan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pada masing-masing indikator secara garis besar dinyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak dengan penilaian yaitu sebesar sebesar 78% untuk indikator bukti fisik, indikator kehandalan sebesar 76.9%, indikator daya tanggap sebesar 56.3%, indikator jaminan sebesar 57% dan indikator empati sebesar 77%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak sebesar 73.50% yang masuk dalam kategori “puas”.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Kompetensi Pelaksana

[✉] Alamat korespondensi:

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak

Jl. Ahmad Yani, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia

E-mail: imansulaiman137@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit. (Ma'rufi, 2015)

Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Siagian, 2001).

Peran pemerintah dalam regulasi dibedakan menjadi tiga yaitu peran sebagai pengarah, peran sebagai regulator, dan peran sebagai pelaksana pelayanan. Dalam regulasi pemerintah menetapkan, melaksanakan dan memantau aturan main sistem pelayanan kesehatan menjamin keseimbangan berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, dan menyusun rencana strategis untuk keseluruhan sistem kesehatan. Sebagai regulator, pemerintah melakukan pengawasan untuk menjamin agar organisasi pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang bermutu, sedangkan jika pemerintah berperan sebagai pelaksana melalui sarana-sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah, pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan efisien.

Pada dasarnya Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai regulator untuk melakukan pengawasan dan menjamin agar Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawahnya bisa responsif/tanggap terhadap keluhan pelanggan/pasien diwajibkan mempunyai mekanisme pelayanan dalam penanganan keluhan pelanggan/pasien. Perkembangan pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak berdasarkan dari data kunjungan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak

Bulan	Jumlah
Januari	985
Februari	986
Maret	1251
April	1354
Mei	1439
Juni	1441
Juli	1512
Agustus	1515

Sumber: Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak, 2020

Dilihat dari tabel 1 jumlah kunjungan pasien Puskesmas Perumnas 1 Kota

Pontianak pada tahun 2020, kunjungan paling tinggi pada bulan Agustus

dengan jumlah kunjungan 1,515 orang, dan kunjungan terendah pada bulan Januari 985 orang.

Berkembangnya jumlah Puskesmas menjadikan masyarakat Pontianak memiliki banyak pilihan untuk menentukan Puskesmas mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih Puskesmas yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Itu alasannya setiap Puskesmas hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan Puskesmas lain. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. (Kotler, 1997).

Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di Pontianak. Puskesmas ini bisa dikatakan memiliki pasien yang cukup banyak. Alasan banyak orang datang ke Puskesmas Perumnas 1 ini karena dinilai Puskesmas ini menyediakan fasilitas yang lengkap dibanding dengan puskesmas lainnya. Hal ini yang menjadikan Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi lembaga kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan bagi pasien puskesmas. Kepuasan itu tidak hanya dilihat dari sisi fisik atau fasilitas yang ada namun juga dari pelayanan yang

diberikan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna pelayanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan puskesmas dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pasien.

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Artinya peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. Dari pihak Puskesmas sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Dari uraian di atas dapat dilihat apakah Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi dari sisi pelanggannya dan mengetahui kepuasan yang diterima oleh pasien.

METODE

Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah terhitung satu bulan pada bulan Februari 2020 dengan jumlah pemohon sebanyak

986 pelanggan. Jadi responden dalam penelitian ini sebanyak 986. Sampel penelitian ini menggunakan 10% dari jumlah populasi yaitu, sebanyak 99 orang yang menjadi pelanggan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling. Instrument pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi dengan enam indikator survei kepuasan masyarakat yaitu: tepat dan relevan,

tersedia dan terjangkau, dapat menjamin rasa keadilan, dapat diterima, ekonomis dan efisien, serta efektif. Sedangkan metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi dua tahap, pengolahan data dan penemuan hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari jumlah 99 orang responden, laki-laki sebanyak 34% (34 orang) dan sisanya 66% (66 orang) perempuan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	34,0
Perempuan	65	66,0
Usia		
24-33 tahun	22	22,0
34-43 tahun	38	38,0
>43 tahun	30	30,0

Sumber: Data Primer, 2020

Dapat diketahui pada tabel 1 bahwa usia responden antara 22-33 tahun sebanyak 22 orang (22,0%), usia responden antara 34-43 tahun sebanyak 38 orang (38,0%) sedangkan yang di atas 43 tahun sebanyak 30 orang (30,0%). Dengan demikian diperoleh persentase terbesar pada distribusi responden berdasarkan usia adalah antara 34-43 tahun sebanyak 38 orang (38,0%). Karena di usia 34-43 tahun ini adalah usia produktif dan juga demi memenuhi kebutuhan keluarga.

Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan pada Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak berada pada kategori Puas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 6 (enam) unsur sebesar 72.40. Indikator yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah efektif dengan nilai SKM sebesar 79%. Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah indikator Dapat Diterima mendapatkan nilai SKM sebesar 57%.

Tabel 2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator	n	Keterangan
Tepat dan relevan	78	Puas
Tersedia dan terjangkau	76	Puas
Dapat menjamin rasa keadilan	74	Puas
Dapat diterima	57	Cukup Puas
Ekonomis dan efisien	77	Puas
Efektif	79	Puas

Sumber: Data Primer, 2020

Tepat dan Relevan

Indikator tepat dan relevan pada Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak

memiliki persentase sebesar 78% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Sebagian orang menyatakan puas atas ketepatan dan

tingkat relevansi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan setiap pasien. Dalam pelayanan Perumnas 1 Kota Pontianak memberikan pelayanan yang harus memenuhi harapan dan kebutuhan pasien melalui pemeriksaan awal dan menanyakan rasa sakit yang dikeluhkan.

Tersedia dan Terjangkau

Indikator tersedia dan terjangkau dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak memiliki persentase sebesar 76% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dapat dijangkau oleh setiap pasien dan pasien mendapatkan pelayanan yang prioritas. Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak memprioritaskan kesehatan pasien terutama dalam penanganan penyakit yang membahayakan dan bersifat menular.

Dapat Menjamin Rasa Keadilan

Indikator dapat menjamin rasa keadilan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak memiliki persentase sebesar 74% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab puas, hal ini menunjukkan bahwa rasa keadilan dalam pelayanan itu dirasakan oleh pasien. Berdasarkan penelitian dilapangan banyak responden yang merasa diperlakukan sama terhadap individu ataupun kelompok.

Dapat Diterima

Indikator biaya dan tarif dalam pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak memiliki persentase sebesar 57% yang berada pada kriteria penilaian kategori “Kurang Puas”. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab kurang puas atas kenyamanan ruang tunggu yang tidak ada kipas angin dan kursi yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa ruang tunggu yang tanpa kipas angin dan kursi yang terbatas dalam pemberian pelayanan masih dinilai kurang.

Ekonomis dan Efisien

Indikator ekonomis dan efisien dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak memiliki persentase sebesar 77% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas pelayanan pada indikator ini, hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga lebih ekonomi dan efisien dalam penggunaan kertas dan sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

Efektif

Indikator efektif dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak memiliki persentase sebesar 79% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas

pelayanan pada indikator ini, hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara *online* dengan database yang ada sehingga lebih efektif dalam pencapaian tujuan, target dan sasaran baik jangka panjang maupun jangka pendek

PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Perumnas 1 Kota Pontianak, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang ditelaah diberikan. Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menurut Kumorotomo dengan enam indikator antara lain: tepat dan relevan, tersedia dan terjangkau, dapat menjamin rasa keadilan, dapat menjamin rasa keadilan, dapat diterima, ekonomis dan efisien serta efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianto. A. B. E. 2015. *Rekapitulasi Tanggapan Responden Melalui Survei Kepuasan Masyarakat*. Skripsi. Jogjakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Haristiyah. L. Z & Fanida E. H. 2016. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang*. *Jurnal Mahasiswa Teknologi*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler. 1997. *Reformasi Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan. UMJ Press.
- Ma'rufi. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas: Kajian Kualitatif Kultur Medis, Standarisasi Mutu, Konsep Puskesmas Dan Relasi Dokter Pasien Di Kabupaten Jember*. *Jurnal Ikesma Volume 11 Nomor 1 Maret 2015*
- Peraturan menteri reformasi birokrasi No.16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat.
- Sulistiyani. 2016. *Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang*. *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*.
- Supriyono. 2003. *Kualitas Pelayanan Publik*. Kajian Pustaka.com
- Siagian. 2001. *Kita Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta.

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.*