

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI
BALAI KESEHATAN IBU DAN ANAK
PUSKESMAS SIMOLAWANG KOTA
SURABAYA**

*Helmy Ummu Athiyah
(Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Airlangga)*

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Puskesmas termasuk dalam pelayanan publik karena memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan kuesioner IKM. Pada penelitian ini sebagian responden adalah perempuan, berusia antara 20 - 29 tahun, bekerja sebagai ibu rumah tangga, dan pendidikan yang ditamatkan adalah tamat SD. Secara keseluruhan dari sembilan unsur pelayanan dari unit pelayanan Balai Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Simolawang Kota Surabaya, mempunyai nilai IKM yaitu 74,20. Hal ini menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah B (Baik). Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah sebaiknya puskesmas melakukan prioritas peningkatan mutu pelayanan pada indikator kecepatan pelayanan dengan cara mempercepat waktu tunggu pelayanan.

*Kata Kunci:
Kepuasan, IKM, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini survei kepuasan masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Menpan, 2014).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menpan, 2004). Puskesmas termasuk dalam pelayanan publik karena memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan tersebut dapat berupa pelayanan pengobatan, pelayanan gigi, pelayanan kesehatan ibu dan anak,

pelayanan laboratorium, pelayanan obat, dan lain-lain. Puskesmas Simolawang Surabaya merupakan salah satu puskesmas di kota Surabaya yang mempunyai wilayah kerja yang terdiri dari dua kelurahan yaitu kelurahan Simolawang dan kelurahan Sidodadi. Puskesmas Simolawang Surabaya juga membina tiga puluh tiga posyandu balita dan lima posyandu lansia. Berdasarkan gambaran tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Balai Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Simolawang Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Notoadmodjo, 2005). Penelitian ini membuat gambaran atau deskripsi tentang kepuasan masyarakat di Balai Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Simolawang Surabaya. Pengumpulan data diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di Balai Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Simolawang Kota Surabaya, pada saat masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan. Data kategorik yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif berupa frekuensi dan persentase (Nugroho, 2014).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan IKM unit pelayanan kesehatan tahun 2016 dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Simolawang Kota Surabaya

No	Karakteristik Responden	Jumlah	
		n	%
1	Usia		
	≤ 19 tahun	5	10
	20-29 tahun	14	28
	30-39 tahun	13	26
	40-49 tahun	11	22
	50-59 tahun	5	10
	≥ 60 tahun	2	4
	Jumlah	50	100
2	Jenis Kelamin		
	Pria	13	26
	Wanita	37	74
	Jumlah	50	100
3	Pendidikan		
	Tidak sekolah	2	4
	SD Sederajat	23	46
	SLTP sederajat	13	26
	SLTA sederajat	11	22
	PT dan sederajat	1	2
	Jumlah	50	100
4	Pekerjaan		
	Pedagang/warungan	8	16
	Karyawan swasta/buruh industry	5	10
	Sektor Informal	2	4
	Ibu Rumah Tangga	26	52
	Pelajar/Mahasiswa	3	6
	Lainnya	6	12
	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa 74% adalah responden perempuan. 28% berusia antara 20-29 tahun, 52% responden bekerja sebagai ibu rumah tangga, dan 46% responden adalah berpendidikan tamat SD. Berdasarkan Tabel 1 juga dapat disimpulkan bahwa 74% adalah responden perempuan dan 26% laki-laki. Umur responden terbanyak (28%) antara 20-29 tahun dan sebagian besar (52%) pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga. Apabila dilihat dari aspek pendidikan yang ditamatkan, 46% responden adalah tamat SD.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Terdapat sembilan unsur dalam survei kepuasan masyarakat yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan, serta penanganan

pengaduan, saran dan masukan pelayanan yang tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1	Persyaratan Pelayanan		
	Tidak sesuai	0	0
	Kurang sesuai	1	2
	Sesuai	49	98
	Sangat sesuai	0	0
	Jumlah	50	100
2	Prosedur Pelayanan		
	Tidak mudah	0	0
	Kurang mudah	3	6
	Mudah	43	86
	Sangat mudah	4	8
	Jumlah	50	100
3	Waktu Pelayanan		
	Tidak cepat	0	0
	Kurang cepat	22	44
	Cepat	28	56
	Sangat cepat	0	0
	Jumlah	50	100
4	Biaya Pelayanan		
	Tidak terjangkau	1	2
	Kurang terjangkau	1	2
	Terjangkau	34	68
	Sangat terjangkau	14	28
	Jumlah	50	100
5	Produk Pelayanan		
	Tidak sesuai	0	0
	Kurang sesuai	1	2
	Sesuai	47	94
	Sangat sesuai	2	4
	Jumlah	50	100
6	Kompetensi Pelayanan		
	Tidak kompeten	0	0
	Kurang kompeten	2	4
	Kompeten	43	86
	Sangat kompeten	4	10
	Jumlah	50	100
7	Perilaku Pelaksana		
	Tidak baik	0	0
	Kurang baik	4	8
	Baik	42	84
	Sangat baik	4	8
	Jumlah	50	100
8	Maklumat Pelayanan		
	Tidak sanggup	0	0
	Kurang sanggup	3	6
	Sanggup	47	94
	Sangat sanggup	0	0
	Jumlah	50	100
9	Penanganan Masukan		
	Tidak baik	0	0
	Kurang baik	4	8
	Baik	45	90
	Sangat baik	1	2
	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 orang (2%) menyatakan persyaratan pelayanan kurang sesuai, 3 orang (6%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah, 22 orang (44%) menyatakan waktu pelayanan kurang cepat, 1 orang (2%) menyatakan bahwa biaya kurang terjangkau, 1 orang (2%) menyatakan bahwa produk pelayanan kurang sesuai, 2 orang (4%) menyatakan bahwa kompetensi pelayanan kurang kompeten, 4 orang (8%) menyatakan bahwa perilaku pelaksana pelayanan kurang baik, 3 orang (6%) menyatakan bahwa maklumat pelayanan kurang sanggup, dan 4 orang (8%) menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan kurang baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM Balai Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Simolawang Kota Surabaya tahun 2016 yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, indeks per unsur pelayanan meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan yang dilakukan terangkum pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan di Puskesmas Simolawang Kota Surabaya

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Persyaratan Pelayanan	2,98
2	Prosedur Pelayanan	3,02
3	Waktu Pelayanan	2,56
4	Biaya Pelayanan	3,22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,06
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,00
8	Maklumat Pelayanan	2,94
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pelayanan	2,94
	Nilai Indeks	2,97
	Nilai IKM	74,20
	Mutu Pelayanan	B
	Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Keterangan:

25,00-43,75 = Tidak Baik

43,76-62,50 = Kurang Baik

62,51-81,25 = Baik

81,26-100 = Sangat Baik

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan 9 unsur pelayanan dari unit pelayanan Balai Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Simolawang Kota Surabaya, mempunyai nilai indeks sebesar 2,97. Sementara nilai IKM dari 9 unsur pelayanan sebesar 74, 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah B. Hal ini juga berarti bahwa kinerja Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah Baik. Berarti sebagian besar pelanggan menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Simolawang Kota Surabaya.

PEMBAHASAN

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan (74%), berusia antara 20 - 29 tahun (28%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (52%), dan pendidikan yang ditamatkan adalah tamat SD (46%). Banyaknya responden berjenis kelamin perempuan dikarenakan lokasi tempat survei adalah di Balai Kesehatan Ibu dan Anak. Balai Kesehatan Ibu dan Anak memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak berupa pemeriksaan kehamilan, suntik KB, suntik imunisasi TT, penimbangan bayi, dan juga konseling

Secara keseluruhan dari sembilan unsur pelayanan dari unit pelayanan balai kesehatan ibu dan anak Puskesmas Simolawang Kota Surabaya, mempunyai nilai IKM yaitu 74,0 dan menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah B (Baik). Indeks per unsur pelayanan kesehatan di Puskesmas Simolawang Kota Surabaya dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator kecepatan pelayanan dan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator biaya/tarif pelayanan. Belum puasnya masyarakat dari aspek kecepatan pelayanan dikarenakan banyaknya pasien yang harus menunggu dalam waktu yang lama dimulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obat. Rata-rata waktu tunggu pelayanan berdasarkan pengamatan petugas survey adalah dua jam. Indikator biaya/tarif pelayanan menunjukkan nilai yang

tertinggi dikarenakan sebagian besar masyarakat berdasarkan pengamatan petugas survey adalah pengguna JAMKESMAS sehingga masyarakat menganggap biaya pelayanan terjangkau karena mendapatkan bantuan dari pemerintah.

Faktor demografis membedakan pasar kedalam beberapa kelompok seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Informasi demografis merupakan cara yang paling efektif dari segi biaya dan paling mudah diperoleh untuk mengenali pasar sasaran (Kanuk & Schiffman, 2008). menyatakan pemasar menggunakan karakteristik demografis untuk menggambarkan dan memahami pasar dengan lebih baik tentang pemakai potensial produk mereka (Assael, 2004).

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2000).

Manfaat lain yang dapat diperoleh dari kepuasan pelanggan adalah mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Konsumen yang puas akan kembali memanfaatkan jasa yang sama, sebaliknya konsumen yang tidak puas akan memberitahu orang lain tentang pengalaman tersebut. Pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Perusahaan juga dapat meningkatkan pangsa pasarnya dengan memenuhi kualitas yang bersifat *customer-driven*. Hal ini akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Bila kualitas yang

dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin. Jadi, ada kaitan yang erat antara kualitas dan profitabilitas (Asmita, 2008).

Dalam menentukan tingkat kepuasan ada lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu:

1. Kualitas Produk.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan.

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya.

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Sebuah pasar dapat juga disegmentasikan berdasarkan loyalitas konsumen. Konsumen dapat loyal terhadap merek, toko dan perusahaan. Pembeli dapat dibagi menjadi beberapa kelompok menurut tingkat loyalitas mereka. Beberapa konsumen benar-benar loyal, mereka selalu membeli satu macam merek. Kelompok lain agak loyal, mereka loyal pada dua merek atau lebih dari satu produk atau menyukai satu merek tetapi kadang-kadang membeli merek lain. Pembeli lain tidak menunjukkan loyalitas pada merek apapun. Mereka mungkin ingin sesuatu yang baru setiap kali atau mereka membeli apapun yang diobral.

KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang

disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Simolawang Kota Surabaya sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Sebagian responden adalah perempuan (74%), berusia antara 20 - 29 tahun (28%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (52%), dan pendidikan yang ditamatkan adalah tamat SD (46%). Secara keseluruhan dari sembilan unsur pelayanan dari unit pelayanan balai kesehatan ibu dan anak Puskesmas Simolawang Kota Surabaya, mempunyai nilai IKM yaitu 74, 20 dan menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah B (Baik). Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Puskesmas Simolawang Kota Surabaya adalah sebaiknya puskesmas melakukan prioritas peningkatan mutu pelayanan pada indikator kecepatan pelayanan dengan cara mempercepat waktu tunggu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Assael, H. 2004. Consumer Behavior A Strategic Approach. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Asmita W, P. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun. [Serial online]. http://eprints.undip.ac.id/17893/1/Putri_Asmita.pdf. Disitasi 30 April 2015.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Agam. 2013. Laporan Hasil Pengukuran IKM di Lingkungan
- Dinkes Agam Tahun 2013. Lubuk Basung : Dinas Kesehatan Kabupaten Agam.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

- Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Instansi Pemerintah.
- Nugroho, H.S.W. 2014. Analisis Data
Secara Deskriptif untuk Data Kategorik.
Ponorogo: Forum Ilmiah Kesehatan
(FORIKES).
- Schiffman. G. L. ,dan Kanuk. L. L. 2008.
Perilaku Konsumen. (Penterjemah:
Kasip) Edisi
- Ketujuh. Jakarta : PT Indeks
- Tim Survey IKM 2014 Kota Batam. 2014.
Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
Tahun
2014. Batam : Tim Survey IKM 2014
- Tjiptono, Fandy.1996. Manajemen Jasa.
Yogyakarta : Andi.