

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP LAYANAN DI KABUPATEN KONAWE SELATAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Andi Muh. Dzulfadli¹, Basman², Muh. Wahyuddin³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Lakidende Unaaha

²Program Studi Penjaskes-Rek Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

³Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Lakidende Unaaha

¹andizulfadli@gmail.com

²basmanaja@gmail.com

³muhwahyuddin@gmail.com

Diterima: 29 Oktober 2019 Disetujui: 25 November 2019 Dipublikasikan: 2 Maret 2020

ABSTRACT

Service quality has become an important issue in the provision of public services in Indonesia. Public service is not only about an administrative issue but the higher than that, namely the fulfillment of the public wish. This study aims to measure community satisfaction based on their perceptions of the performance indicators of the South Konawe district government. This research uses a quantitative method with a scoring system using Likert scale measurement as a survey of community satisfaction conducted in April-May 2019. The results of the study indicate that the quality value of the community satisfaction index that obtains a value of B or a 'good' performance category is public service agency in the PM-PTSP Department, Financial Revenue Service and Assets Service, Population and Civil Registry Office, BLUD RS South Konawe, Tinanggea sub-district, Andoolo main village because it is at an interval value of 3.064-3,532. Meanwhile those who obtain the quality score of the community satisfaction index with a value of c or 'not good' are Public Services in Ranomeeto Health Center and Laeya Health Center with an interval value between 2.60-3.064, which is in the part of service time that is far from maximum. Renewal of facilities and infrastructure are needed to support efficiently and timely services.

Keywords: *Community Satisfaction, Public Service, Quality*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi mereka terhadap indikator kinerja Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sistem penskoran menggunakan pengukuran skala likert sebagai survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada bulan April-Mei 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai mutu indeks kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai B atau kategori kinerja 'Baik' adalah instansi pelayanan publik di Dinas PM-PTSP, Dinas Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, BLUD RS Konawe Selatan, Kecamatan Tinanggea, dan Desa Andoolo Utama karena berada pada nilai interval 3,064-3,532. Sedangkan yang memperoleh nilai mutu indeks kepuasan masyarakat dengan nilai C atau 'Kurang Baik' adalah pelayanan publik di Puskesmas Ranomeeto dan Puskesmas Laeya dengan nilai interval antara 2,60-3,064, yaitu pada unsur waktu pelayanan yang

kurang maksimal. Perlunya pembaharuan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang efisien dan tepat waktu.

Kata Kunci: Kualitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh pemerintah daerah perlu diselenggarakan dengan baik dan serius dengan prinsip: *better* (lebih baik), *faster* (lebih cepat), dan *cheaper* (lebih murah). Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan. Pelayanan publik selalu diidentikkan dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang ekspresif serta belum mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Selanjutnya ada indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu adanya keberanian pemerintah daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, di antaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.¹

Terkait penelitian yang dilakukan, pada dasarnya telah ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan publik oleh instansi pemerintah. Beberapa penelitian tersebut di antaranya mengukur kepuasan masyarakat pada sektor kesehatan. Seperti penelitian yang menggunakan indikator disiplin petugas, ketepatan waktu, sikap petugas layanan pendaftaran dan keramahmatan petugas.² Kemudian pengukuran pada kedisiplinan petugas, kecepatan, kepastian biaya, dan kepastian jadwal pelayanan.³ Berikutnya penelitian tentang perbandingan antara harapan dan kinerja dengan indikator kecepatan dan kedisiplinan.⁴ Penelitian-penelitian tersebut memiliki kesimpulan yang tidak jauh berbeda yakni pada aspek internal instansi dalam memberikan layanan.

Selanjutnya penelitian yang mengukur hubungan antara usia, jenis kelamin, dan pembiayaan terhadap kepuasan layanan.⁵ Penelitian ini bertolak pada karakteristik pengguna layanan. Lalu pengukuran kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan⁶ sebagai penelitian tentang harapan dan realita dari sebuah layanan. Serta penelitian yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil.⁷ Beberapa penelitian yang telah diuraikan secara konseptual pada dasarnya hanya mengukur pada aspek salah satu instansi saja sehingga terbuka peluang dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditinjau dari beberapa instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, takaran

¹Bambang Irawan, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda', *Jurnal Administrative Reform*, 5.2 (2017), 79–92.

²Jebul Suroso, 'Indeks Kepuasan Pasien Suatu Rumah Sakit Swasta Di Purwokerto', *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 6.1 (2011), 39–46.

³Rahmah Hida Nurriszka and Wiko Saputra, 'Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14.01 (2011), 11–19.

⁴Zulfida Hariany and Rahim Matondang, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX', *Jurnal Teknik Industri USU*, 5.2 (2014), 17–21.

⁵Arif Kurniawan and Arih Diyaning Intiasari, 'Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas', *Jurnal Kesmasindo*, 5.2 (2012), 169–79.

⁶Sri Sukamti and Hardi Utomo, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga', *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, 8.15 (2015), 1–15.

⁷Ely Kartikaningdyah, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang', 4.2 (2012), 136–47.

untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna menarik untuk diteliti.

Dengan demikian, secara konseptual-teoretik dan empirik, maka diperlukan suatu evaluasi terhadap kinerja. Evaluasi ini berupa kegiatan kajian kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintah khususnya pada pelayanan publik untuk memperlihatkan sejauh mana kepuasan masyarakat atas hasil-hasil pembangunan yang telah berjalan berdasarkan persepsi mereka terhadap indikator Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan.

METODE

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Pada *skala likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.⁸ Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu: 1) persyaratan pelayanan; 2) sistem, mekanisme dan prosedur; 3) waktu pelayanan; 4) biaya/tarif; 5) produk spesifikasi jenis pelayanan; 6) kompetensi pelaksana; 7) perilaku pelaksana; 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan 9) sarana dan prasarana.

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan.⁹ Pada survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Konawe Selatan menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Adapun dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1; 2) kurang baik diberi nilai persepsi 2; 3) baik diberi nilai persepsi 3; dan 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini hasil penelitian dan pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat pada 8 (delapan) lokasi pelayanan publik di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara, antara lain: Dinas PM-PTSP, Dinas Pendapatan Keuangan & Aset Daerah, Dinas Dukcapil, BLUD RS Konawe Selatan, Puskesmas Ranomeeto, Puskesmas Laeya, Kecamatan Tinanggea, dan Desa Andoolo Utama.

1. Survei di Dinas PM-PM-PTSP

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas PM-PTSP yang dilakukan, diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur

⁸Ely Kartikaningdyah, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang', 4.2 (2012), 136-47.

⁹Uma Sekaran, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, 4th edn (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas PM-PTSP

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.400 | 85.000 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3.333 | 83.333 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.200 | 80.000 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.689 | 92.222 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.489 | 87.222 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.311 | 82.778 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.467 | 86.667 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.133 | 78.333 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.800 | 95.000 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.421 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 85.532 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | B | |
| Nilai Kinerja | | Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada Dinas PM-PTSP nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 78,333. Hal ini menunjukkan masih perlu ditingkatkannya aspek sarana dan prasarana guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 92,222 dan 95,000. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, agar terus diperhatikan dan dipertahankan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Dinas PM-PTSP merasa sangat puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 85.532. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan memperoleh nilai B.
- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pula pendapat agar proses pengurusan dan penerbitan produk layanan dipercepat dan dipermudah serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

2. Survei di Dinas Pendapatan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah yang dilakukan, diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas
Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.167 | 79.167 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3.292 | 82.292 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.000 | 75.000 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.875 | 96.875 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.125 | 78.125 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.167 | 79.167 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.208 | 80.208 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.000 | 75.000 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.875 | 96.875 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.298 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 82.441 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | B | |
| Nilai Kinerja | | Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada Dinas Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan serta sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 75,000. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan serta sarana dan prasarana guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 96,875. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Dinas Keuangan dan Aset Daerah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 82,441. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai B.

- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pula pendapat agar proses pengurusan dan penerbitan produk layanan dipercepat dan dipermudah serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

3. Survei di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang telah dilakukan, diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.020 | 75.510 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3.020 | 75.510 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 2.721 | 68.027 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.857 | 96.429 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.116 | 77.891 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.116 | 77.891 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.184 | 79.592 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.048 | 76.190 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.789 | 94.728 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.205 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 80.116 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | B | |
| Nilai Kinerja | | Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 68.027. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 96.429. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 80.116. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai B.

- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pula pendapat agar proses pengurusan dan penerbitan produk layanan dipercepat, penambahan fasilitas penunjang antrian ditambah berupa *air condition* (AC) dan bangku tunggu yang kurang, kebersihan di dalam ruang tunggu, toilet yang kurang bersih, fasilitas parkir yang diperbaiki, akses jalan masuk ke dalam lokasi, serta keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

4. Survei di BLUD RS Konawe Selatan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BLUD RS Konawe Selatan yang dilakukan, diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di BLUD RS Konawe Selatan

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.078 | 76.940 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3.103 | 77.586 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 2.974 | 74.353 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.474 | 86.853 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.129 | 78.233 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.129 | 78.233 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.388 | 84.698 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 2.983 | 74.569 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.853 | 96.336 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.231 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 80.786 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | B | |
| Nilai Kinerja | | Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada BLUD RS Konawe Selatan nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 74.353. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 96.336. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke BLUD RS Konawe Selatan merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 80.786. Maka dengan demikian, nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai B.

- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pendapat agar layanan dipercepat dan dipermudah, memperhatikan *stock* obat di apotek agar lengkap, serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

5. Survei di Puskesmas Ranomeeto

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ranomeeto yang dilakukan, diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Ranomeeto

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 2.955 | 73.884 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 2.982 | 74.554 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 2.509 | 62.723 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.304 | 82.589 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.089 | 77.232 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.018 | 75.446 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.348 | 83.705 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 2.723 | 68.080 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.464 | 86.607 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.041 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 76.015 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | C | |
| Nilai Kinerja | | Kurang Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada Puskesmas Ranomeeto nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 62,723. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 86,607. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Puskesmas Ranomeeto merasa kurang puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 76,015. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai C.
- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pendapat agar layanan dipercepat dan dipermudah, ditambahkan loket pendaftaran agar antrian pengguna tidak terlalu panjang dan lama, ditambahkan antrian khusus lansia agar lebih diprioritaskan

menerima layanan, penambahan petugas jaga, dan memperhatikan *stock* obat di apotek agar lengkap, serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

6. Survei di Puskesmas Laeya

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Laeya yang dilakukan, selanjutnya diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Laeya

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.015 | 75.385 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 2.831 | 70.769 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 2.785 | 69.615 |
| 4 | Biaya/Tarif | 2.815 | 70.385 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2.985 | 74.615 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.046 | 76.154 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.138 | 78.462 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 2.938 | 73.462 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.415 | 85.385 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 2.994 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 74.840 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | C | |
| Nilai Kinerja | | Kurang Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada Puskesmas Laeya nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 69.615. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 85.385. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Puskesmas Laeya merasa kurang puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 74.840. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai C.
- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pendapat agar layanan dipercepat dan dipermudah, ditambahkan tenaga medis guna memperlancar pelayanan medis kepada pengguna, ditambahkan sarana pada ruang tunggu pasien, penambahan petugas

jaga, memperhatikan kebersihan termasuk di toilet dan memberikan pengobatan dan obat gratis bagi pengguna layanan, dan memperhatikan *stock* obat di apotek agar lengkap, serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

7. Survei di Kecamatan Tinanggea

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan Tinanggea yang dilakukan, selanjutnya diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tinanggea

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.000 | 75.000 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3.111 | 77.778 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.806 | 95.139 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.694 | 92.361 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.194 | 79.861 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.083 | 77.083 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.278 | 81.944 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 2.917 | 72.917 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.861 | 96.528 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.324 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 83.096 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | B | |
| Nilai Kinerja | | Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada Kecamatan Tinanggea nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 72.917. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 96.528. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.
- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Kecamatan Tinanggea merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 83.096. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai B.

- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pula pendapat agar mempertahankan kinerja yang sudah berjalan baik saat ini, sering dikeluhkan kehadiran petugas bendahara yang sering tidak ada di lokasi sehingga mempersulit proses kerja.

8. Survei di Desa Andoolo Utama

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Desa Andoolo Utama yang telah dilakukan, diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang meliputi nilai rata-rata unsur pelayanan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diperoleh.

Tabel 8. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Andoolo Utama

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Konversi Nilai Unsur Pelayanan |
|--|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.020 | 75.500 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3.260 | 81.500 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.060 | 76.500 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.360 | 84.000 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.061 | 76.531 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.000 | 75.000 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.280 | 82.000 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.080 | 77.000 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.840 | 96.000 |
| Jumlah Indeks Pelayanan Tertimbang | | 3.215 | |
| Nilai Survei Kepuasan Pelayanan | | 80.367 | |
| Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat | | B | |
| Nilai Kinerja | | Baik | |

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada tabel menjelaskan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- 1) Pada pelayanan Desa Andoolo Utama, nilai rata-rata unsur yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 76.500. Hal ini menjadi penting untuk ditingkatkan pada waktu pelayanan yang menjadi sorotan dari pengguna layanan guna memberikan kenyamanan pengguna layanan.
- 2) Dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi dengan nilai 96.000. Hal tersebut harus terus dipertahankan.
- 3) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai rata-rata seperti persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan agar terus diperhatikan dan ditingkatkan.

- 4) Bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Desa Andoolo merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 80.367. Maka dengan demikian nilai mutu yang diperoleh setelah dikonversikan dalam nilai B.
- 5) Pada kolom saran dan keluhan pengguna diperoleh pula pendapat agar proses pengurusan dan penerbitan produk layanan dipercepat dan dipermudah serta terus mempertahankan kinerja yang sudah diberikan.

KESIMPULAN

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada 8 (delapan) lokasi pelayanan publik di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara dapat disimpulkan bahwa data survey yang diperoleh dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pada Dinas PM-PTSP, Dinas Pendapatan Keuangan & Aset Daerah, Dinas Dukcapil, BLUD RS Konawe Selatan, Kecamatan Tinanggea, dan Desa Andoolo Utama, memiliki nilai mutu indeks kategori baik (B), dari interval 80,116 – 85,532 (terlampir). Berbeda halnya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Puskesmas Laeya dan Puskesmas Ranomeeto, nilai mutu indeks kategori kurang baik (C), dari interval nilai 74,840-76,051.

DAFTAR PUSTAKA

A. Jurnal

- Hariany, Zulfida, and Rahim Matondang, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX', *Jurnal Teknik Industri USU*, 5.2 (2014), 17–21
- Irawan, Bambang, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda', *Jurnal Administrative Reform*, 5.2 (2017), 79–92
- Kartikaningdyah, Ely, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang', 4.2 (2012), 136–47
- Kurniawan, Arif, and Arih Diyaning Intiasari, 'Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas', *Jurnal Kesmasindo*, 5.2 (2012), 169–79
- Nurrizka, Rahmah Hida, and Wiko Saputra, 'Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14.01 (2011), 11–19
- Sukanti, Sri, and Hardi Utomo, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga', *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, 8.15 (2015), 1–15
- Suroso, Jebul, 'Indeks Kepuasan Pasien Suatu Rumah Sakit Swasta Di Purwokerto', *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 6.1 (2011), 39–46

B. Buku

- Sekaran, Uma, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, 4th edn (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Silalahi, Ulber, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, ed. by Nurul Falah Atif, 4th edn (Bandung: Refika Aditama, 2015)