



Paper Riset Singkat

## Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang

Maslichah Kurdi

Widyaiswara Ahli Madya pada Badan Diklat Provinsi Banten  
Jln. Raya Lintas Timur KM.4 Karang Tanjung, Pandeglang - Banten

(Diterima 16 Maret 2016; Diterbitkan 27 Mei 2016)

**Abstract:** *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan pada instansi pemerintah. Instrumen ini memberi kesempatan kepada masyarakat untuk ikut terlibat dalam penilaian kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan priodik. Berdasarkan KepmenPAN /25/2004 terdapat 14 unsur kepuasan masyarakat yang dijadikan sebagai parameter kinerja pelayanan. Indeks kepuasan adalah hasil perbandingan antara pelayanan riil yang diterima masyarakat dan pelayanan ideal yang diharapkan masyarakat. Pengukuran IKM telah dilakukan di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang pada bulan September 2013, dengan metoda penyebaran kuesioner secara random sampling kepada 150 responden untuk memperoleh data primer. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang berada pada kriteria B (Baik) dengan nilai 74.5. Namun demikian, terdapat tiga unsur pelayanan yang nilainya berada di posisi bawah ambang kepuasan masyarakat (kurang dari 3) yakni: Kecepatan Pelayanan (U7); Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U9); dan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (U13). Artinya, tiga unsur inilah yang akan menjadi fokus dan memerlukan perhatian serius untuk lebih ditingkatkan kinerjanya. Adapun sebelas unsur lainnya berada di posisi aman yaitu > 3, artinya cukup memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang.*

**Keywords:** *unsur kepuasan, pelayanan riil, pelayanan ideal, parameter kinerja*

Corresponding author: Maslichah Kurdi, E-mail: [masliha.kurdi@gmail.com](mailto:masliha.kurdi@gmail.com), Tel. +62-87771311411.

### Pendahuluan

Sejak diberlakukannya undang-undang pelayanan publik tahun 2009, setiap instansi penyelenggara pelayanan berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan, dengan menggunakan indikator yang jelas dan terukur. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan

penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Terdapat 14 unsur minimal yang digunakan sebagai dasar pengukuran yang disebut sebagai unsur kepuasan masyarakat, yaitu: Prosedur Pelayanan (1); Pesyaratan Pelayanan (2); Kejelasan Petugas Pelayanan (3); Kedisiplinan Petugas Pelayanan (4); Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (5); Kemampuan Petugas Pelayanan (6); Kecepatan Pelayanan (7); Keadilan Mendapatkan Pelayanan (8); Kesopanan dan Keramahan Petugas (9); Kewajaran Biaya Pelayanan (10); Kepastian Biaya Pelayanan (11); Kepastian Jadwal Pelayanan (12); Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (13); Keamanan Pelayanan (14).

Dalam penyusunan IKM dilakukan survei menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disebarakan kepada 150 responden yang dipilih secara Simple Random Sampling dari semua pengunjung di tiap unit pelayanan. Kuesioner terdiri dari 14 butir pertanyaan yang berkaitan dengan unsur kepuasan yang substansinya disesuaikan dengan tujuan survei. Setiap pertanyaan memiliki 4 (empat) jawaban, namun responden hanya memilih satu jawaban yang paling tepat. Data yang diperoleh merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur. Data ini kemudian diolah berdasarkan pedoman KepmenPAN 25/2004, meliputi lima tahapan yakni: Kodefikasi; Tabulasi, Kalkulasi, Penilaian, Kesimpulan.

Latar belakang dipilihnya Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang sebagai lokus penelitian didasarkan atas pertimbangan bahwa instansi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berlokasi di wilayah kecamatan Pamarayan ini belum pernah melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sedangkan Undang-undang Pelayanan Publik secara eksplisit menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengevaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan. Periodisasi evaluasi kinerja dilakukan antara tiga sampai enam bulan, atau sekurang-kurangnya satu tahun sekali. Maka, atas inisiatif penulis dan atas persetujuan kepala Puskesmas Pamarayan melalui bagian Tata Usahanya, serta dilandasi oleh semangat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan. Hasil akhir dari survei ini adalah diperolehnya gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan Pamarayan, serta diperolehnya rekomendasi untuk tindak lanjut perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

## **Analisis**

Dari hasil pengolahan data responden sejumlah 150 orang, terdiri dari responden laki-laki sejumlah 57 orang, dan responden perempuan sejumlah 93 orang, dengan usia bervariasi antara 19 tahun – 50 tahun, dan tingkat pendidikan beragam mulai dari lulusan SD, SDM, SMA, serta perguruan tinggi, setelah melalui tahap *kodefikasi, tabulasi dan kalkulasi*, diperoleh nilai parameter pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1.** NRR per unsur pelayanan dan nilai IKM.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Prosedur Pelayanan	3.24
2	Pesyaratan Pelayanan	3.00
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.00
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.09
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.04
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.09
7	Kecepatan Pelayanan	<b>2.91</b>
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.12
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	<b>2.87</b>
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.01
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3.00
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.03
13	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	<b>2.80</b>
14	Keamanan Pelayanan	3.04
Bobot Tertimbang		0.071
Total NRR		2.98
<b>IKM</b>		<b>74.50</b>

Makna angka-angka pada tabel diatas, dimana nilai IKM=74.50 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang, secara umum berada pada kategori mutu B (BAIK) dengan interval : 62,51 – 81,25. Unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai persepsi diatas angka 3, jumlahnya lebih dari 75%. Artinya bahwa kinerja pelayanan di puskesmas ini sudah bisa dinilai bagus. Namun demikian, diantara unsur-unsur pelayanan yang jumlahnya meliputi 14 parameter tersebut, terdapat tiga unsur pelayanan yang nilai persepsinya berada dibawah ambang kepuasan, yakni unsur *Kecepatan Pelayanan (2.91)*; unsur *Kesopanan dan Keramahan Petugas (2.87)*; dan unsur *Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (2.80)*.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang lamban, disebabkan karena terbatasnya jumlah petugas kesehatan yang kurang mencukupi untuk melayani jumlah pengunjung puskesmas yang cukup tinggi, tidak kurang dari 200 pasien per hari. Sementara jumlah petugas kurang dari 20 orang.

Kesan kurang ramahnya petugas saat memberikan layanan, bahkan kadang kala cenderung *jutek*, sulit tersenyum, kurang komunikatif, kurang cekatan, dan serba kekurangan-kekurangan lainnya, menurut pengamatan penulis, hal ini lebih disebabkan karena kelelahan fisik dan kurang memadainya insentif. Faktor kenyamanan lingkungan di area puskesmas, mulai dari halaman luar sampai dengan ruang-ruang pemeriksaan kesehatan di semua unit, sangat dirasa kurang nyaman, baik dari aspek luasan lahan, maupun estetika tata letak ruang dan bangunan.

**Tabel 2.** Indeks Kategori Mutu Pelayanan.

NILAI PERSEPSI PELANGGAN	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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

Dari sekian unsur pelayanan dengan nilai persepsi cukup tinggi, terdapat satu unsur yang tertinggi nilainya yaitu unsur *Kemudahan Prosedur Pelayanan* (U1) dengan nilai 3,24. Angka ini mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang, mudah dipahami dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dimungkinkan karena puskesmas telah memiliki fasilitas UGD yang memberikan layanan 24 jam non stop dengan petugas medis dan paramedis yang siaga di tempat.

## Kesimpulan

1. Secara umum kinerja pelayanan di Puskesmas Pamarayan, berdasarkan persepsi dari masyarakat pelanggannya, memiliki kualitas *BAIK* dengan Indeks 74.50.
2. Kinerja pelayanan terbaik diperoleh pada unsur *Kemudahan Prosedur Pelayanan* dengan nilai persepsi sebesar 3.24.
3. Unsur pelayanan yang belum mencapai kategori baik ada tiga yaitu: Kecepatan Pelayanan; Kesopanan dan Keramahan; serta Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.

## Rekomendasi

1. Unsur pelayanan dengan nilai tinggi harus dipertahankan kualitasnya, dan jika perlu agar lebih dioptimalkan.
2. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, perbaikan difokuskan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai persepsi rendah.
3. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Pamarayan hendaknya mulai dilakukan tiap enam bulan sekali, minimalnya satu tahun sekali.
4. Masyarakat di wilayah perdesaan pada umumnya belum terbiasa dengan pengisian kuesioner, maka petugas pencacah (surveyor) hendaknya dibekali dengan kecakapan berkomunikasi agar maksud dan tujuan survei dapat tersampaikan dengan tepat.

## Daftar Pustaka

KepmenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

KepmenPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.