

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA PUSKESMAS PERAWATAN  
PAGAR JATI KECAMATAN PAGAR JATI  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

**OLEH**

**DESMANTO**  
**NPM. 19040093**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN  
BENGKULU  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA PUSKESMAS PERAWATAN  
PAGAR JATI KECAMATAN PAGAR JATI  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

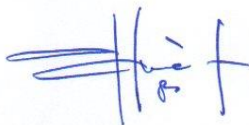
**SKRIPSI**

**OLEH**

**DESMANTO**  
**NPM. 19040093**

*Telah Disetujui dan Disahkan  
Oleh Dosen Pembimbing*

Pembimbing Utama



**KARONA CAHYA SUSENA, S.E., M.M**  
NIDN. 0206048103

Pembimbing Pendamping



**Ir. NURZAM, M.M**  
NIDN. 0205066702

Bengkulu, April 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



**Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si**  
NIDN. 0201128101

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA PUSKESMAS PERAWATAN  
PAGAR JATI KECAMATAN PAGAR JATI  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**DESMANTO**  
**NPM. 19040093**

*Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 08 Juni 2023  
Dan dinyatakan LULUS*

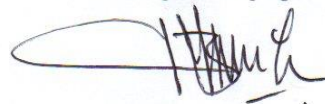
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing Utama



**KARONA CAHYA SUSENA, S.E., M.M**  
NIDN. 0206048103

Pembimbing Pendamping



**Ir. NURZAM, M.M**  
NIDN. 0205066702

Anggota



**TITO IRWANTO, MM**  
NIDN. 0203078901


Anggota



**ABDUL RAHMAN, SE., MM**  
NIDN. 0204056001

Bengkulu, 9 Juni 2023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



**Dr. SUWARNI, S.Kom., M.M**  
NIDN. 0211047001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

- Sahabat sejati adalah orang yang selalu didekat mu saat kamu membutuhkan dan saat dunia ini pergi meninggalkanmu.
- Semua orang boleh bermimpi, dan segeralah bangun dan wujudkan mimpi-mimpi mu dengan berusaha.

### **Persembahan**

Walau beribu rintangan yang aku hadapi, tetapi bersyukur Allah masih memberi berkat dan rahmat kepadaku, sehingga skripsi ini selesai dan kupersembahkan kepada :

- Untuk Istriku dan anakku tercinta yang selalu memberikan motivasi agar aku berhasil mengejar cita-cita
- Terkhususnya kedua orang tuaku, ayah dan ibu yang sangat ku hormati dan sayangi yang telah berjuang, berkonban dan memberi dukungan serta kasih sayang, moril serta materil demi Masa depan ku terima kasih ayah, terima kasih bunda .
- Saudara-saudaraku yang selalu mendukung dan memberikan dorongan kepadaku dalam mencapai cita-citaku
- Sahabat-sahabatku yang senasip dan seperjuangan dalam meraih cita-cita
- Almamaterku.



**AN ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES BASED ON THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX (CSI) AT PAGAR JATI HEALTH CENTER OF PAGAR JATI SUB-DISTRICT IN CENTRAL BENGKULU REGENCY**

By:

Desmanto<sup>1)</sup>

Karona Cahya Susena and Nurzam<sup>2)</sup>

**ABSTRACT**

Measurement of the Community Satisfaction Index can also help implementers of public services to find out what aspects need to be addressed to improve services at the Pagar Jati Health Center of Pagar Jati Sub-District of Central Bengkulu Regency. The research objective was to determine community satisfaction with public services based on the community satisfaction index (CSI) at Pagar Jati Health Center of Pagar Jati Sub-District of Central Bengkulu Regency. The data analysis technique used was to measure the value of the Community Satisfaction Index based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The sample in this study consisted of 191 patients who received services from at the Pagar Jati Health Center of Pagar Jati Sub-District of Central Bengkulu Regency. The Community Satisfaction Index for the quality of service at at the Pagar Jati Health Center of Pagar Jati Sub-District of Central Bengkulu Regency obtained an average value of 3.18 which is a good rating. Furthermore, the CSI service unit is multiplied by 25 so that the CSI at at the Pagar Jati Health Center of Pagar Jati Sub-District of Central Bengkulu Regency is 79.38 with service quality B with good criteria because is in the value interval of 76.61–88.3. The element of cost/tariff gets the highest rating with an average value of 3.53 with a very good assessment criterion. This illustrates that patients rate at the Pagar Jati Health Center of Pagar Jati Sub-District of Central Bengkulu Regency provides services free of charge without being charged. The lowest satisfaction score is 2.64, namely the completion time with the assessment criteria not good. This illustrates that the lack of speed in providing services is caused by a lack of medical personnel or existing health workers, while there are quite a lot of people asking for health services, causing delays in providing health services to the community.

**Keywords:** *Community Satisfaction Index, Health Center.*

1. *Student (Management)*
2. *Supervisors*



# **PADA PUSKESMAS PERAWATAN PAGAR JATI KECAMATAN PAGAR JATI KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

Oleh :  
Desmanto<sup>1)</sup>  
Karona Cahya Susena dan Nurzam<sup>2)</sup>

## **RINGKASAN**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat membantu pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui aspek-aspek apa yang perlu dibenahi untuk meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 191 orang pasien yang mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,18 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah adalah 79,38 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,3. Unsur biaya/tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,53 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa pasien menilai Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,64 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya kecepatan dalam pelayanan disebabkan kurangnya tenaga medis atau tenaga kesehatan yang ada sedangkan masyarakat yang meminta pelayanan kesehatan cukup banyak sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Puskesmas

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirromanirrohim

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan taufik hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah”

Didalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran-saran dan masukan moral maupun materil. Terhadap bantuan pihak-pihak yang telah memberi bantuan, penyusun mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Ibu Dr. Suwarni, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu
3. Bapak Karona Cahya Susena, S.E., M.M selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Nurzam, M.M selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu
6. Seluruh Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu atas bantuanya.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu Peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dengan senang hati.

Akhir kata peneliti berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amin, amin yarobbal ‘alamin.

Bengkulu, April 2023



Peneliti



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA PUSKESMAS PERAWATAN PAGAR JATI KECAMATAN  
PAGAR JATI KABUPATEN BENGKULU TENGAH"**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Desmanto  
NPM : 19040093  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidaksiannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, April 2023  
Yang Menyatakan



**DESMANTO**

x

**DAFTAR ISI**

x

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL LENGKAP</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pelayanan Publik.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	17
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Analisis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Definisi Operasional.....	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	31

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah .....	36
4.1.2 Struktur Organisasi Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah .....	37
4.1.3 Karakteristik Responden .....	40
4.1.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	43
4.2 Pembahasan.....	47

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Analisis .....	25
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	37

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu . Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	34
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	43
Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	44
Tabel 7. Nilai Rata-rata Tertimbang Perunsur Pelayanan .....	45
Tabel 8. Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban Kuesioner

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sehingga dapat menciptakan masyarakat bangsa dan negara yang sehat baik secara fisik maupun secara mental. Agar penduduk hidup dengan sehat, diperlukan adanya suatu pelayanan kesehatan yang baik. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah, merupakan dasar adanya pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah daerah merupakan perwujudan bentuk upaya pemerintah pusat menyerahkan salah satu kewenangannya dalam bidang kesehatan.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat membawa dampak maraknya pertumbuhan organisasi yang bergerak dibidang kesehatan, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang saling berkompetisi menghasilkan produk yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut menimbulkan persaingan yang cukup ketat dalam meningkatkan jumlah pasiennya. Hal ini mengakibatkan organisasi harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan senantiasa dicari oleh pemakai jasa (pasien)..

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Namun masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa sehingga menimbulkan citra

yang kurang baik terhadap kinerja aparat pemerintah. Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Sistem kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah saat ini terbukti belum bisa memenuhi semua kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang prima. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Sedangkan fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas.

Salah satunya adalah Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dari informasi yang penulis dapat yaitu pelayanan yang lama (mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan), kurangnya fasilitas sarana dan prasarana di puskesmas, dan kurangnya kecepatan penanganan pasien. Kenyataan yang ada dilapangan, proses pelayanan yang lama terjadi karena adanya kekurangan jumlah sumber daya manusia, hal inilah yang menghambat kinerja dan proses memberikan pelayanan.

Fenomena yang terjadi saat ini adanya keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien, hal ini sering terjadi pada saat penemuan obat, pasien harus antri karena petugas yang bekerja di bagian resep atau mempersiapkan obat hanya ada 2 orang. Pada saat pasien banyak yang mengambil obat akan terjadi antrian yang cukup banyak dan pasien harus menunggu padahal pasien harus istirahat. Permasalahan yang kedua yaitu adanya ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang diberikan dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan, hal ini sering terjadi karena kehadiran dokter seperti dokter umum dan dokter gigi yang tidak hadir setiap hari. Selain itu waktu pelayanan yang sering cepat tutup sehingga masyarakat harus kembali besok harinya untuk berobat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah”

## **1.2 Rumusan Masalah**



Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah

Masukan bagi Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah untuk mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penguji dan pembanding antara teori dan kondisi realitas yang ada di instansi.

- c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya dibatasi pada masalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan Publik**

Menurut Dwiyanto (2016:45), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Pelayanan oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2017:47). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menurut Widodo (2015:12), pelayanan publik adalah: “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan .

Winarno (2014:51) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Hal yang terpenting menurut peneliti kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat,

yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Senada dengan itu Hidayat (2016:77) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi (2014:72), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Tjiptono (2016:22) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persoalan kualitas dalam dunia bisnis sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap *survive* dalam bisnisnya. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Lupiyoadi (2014:143) menyatakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1). Persepsi konsumen, (2). Produk atau jasa, dan (3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi tersebut dapat dibedakan dengan jelas, namun untuk jasa, produk dan proses tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Stemvelt (2014:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Yong dan Loh (2015:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2015:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Parasuraman (2015:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi

harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah Parasuraman (2015:178):

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.
2. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
4. Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

1. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
2. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
3. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Menurut Gaspersz (2016:4) pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih

strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (*customer service focused quality*). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasasi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Sunyoto (2017:48), pada dasarnya sistem kualitas modern itu dibagi menjadi tiga yaitu kualitas desain, kualitas konfirmasi dan kualitas layanan. Lebih jelasnya diuraikan bahwa:

1. Kualitas desain, pada dasarnya mengacu kepada aktivitas yang menjamin bahwa jasa baru atau jasa yang dimodifikasi, didesain sedemikian rupa untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta secara ekonomis layak untuk dikerjakan. Dengan demikian, kualitas desain adalah kualitas yang direncanakan. Kualitas desain itu akan menentukan spesifikasi jasa dan merupakan dasar pembuatan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan, spesifikasi penggunaan, serta pelayanan purna jual. Kualitas desain pada umumnya merupakan tanggungjawab pada Bagian Riset dan Pengembangan (R&D), Rekayasa Proses (*Process Engineering*), Riset Pasar (*Market Research*) dan bagian-bagian lain yang berkaitan.
2. Kualitas Konformansi mengacu kepada pembuatan jasa atau pemberian jasa layanan yang memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya pada tahap desain itu. Dengan demikian kualitas konformansi menunjukkan tingkat sejauhmana jasa yang dibuat memenuhi atau sesuai dengan spesifikasi jasa. Pada umumnya, bagian-bagian jasa, perencanaan dan pengendalian jasasi, pembelian dan pengiriman memiliki tanggungjawab utama untuk kualitas konformansi itu.
3. Kualitas pemasaran dan pelayanan purna jual berkaitan dengan tingkat sejauhmana dalam menggunakan jasa itu memenuhi ketentuan-ketentuan dasar tentang pemasaran, pemeliharaan dan pelayanan purna jual.



Tinjauan Parasuraman (2015:152) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (1) adanya jasa jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (2) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaian, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (3) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.

Salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan.

Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.

Menurut Kotler dan Keller (2015:56), ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

### **2.1.3 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2014:49) juga menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Oliver (2016:42) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Engel (2014:77), kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang

sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga.

Engel (2014:95) mengemukakan bentuk-bentuk pengambilan tindakan akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan di antaranya:

1. Respon suara (*voice response*);
2. Respon pribadi (*private response*);
3. Respon pihak ketiga (*third-party response*).

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari aparatur/petugas pemberi pelayanan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu institusi agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan.

Menurut Kurniawan (2016:41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- b. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- c. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- a. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.  
*Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- b. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

#### **2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sapa sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Barata (2014:51) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

## 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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

## 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompeten Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2015 ) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur”. Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur adalah 75,50 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,51 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Nilai kepuasan terendah adalah 2,38 yaitu kecepatan pelayanan dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya kecepatan dalam pelayanan disebabkan masih kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya tenaga SDM yang ada.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ramli (2016 ) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur unsur pelayanan yang terendah adalah pada unsur ke sebelas yaitu kepastian biaya pelayanan dengan nilai 2,96 dengan mutu pelayanan B dan unsur pelayanan baik dan yang tertinggi adalah pada unsur ke dua belas kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,53 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unsur pelayanan sangat baik. Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan adalah 80,50. Kategori baik berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25, sehingga nilai IKM untuk kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan tergolong baik

3. Penelitian juga dilakukan oleh Agmilta (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu”. Hasil penelitian rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan penanggulangan kebakaran kota Bengkulu adalah 3,13 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,25% pada kategori B dengan kinerja pelayanan B. Unsur tertinggi adalah pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 3,30 dan unsur terendah pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,90
4. Sururi (2019) dengan judul Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan kuesioner (angket). Instrumen penelitian sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipare sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori Baik dengan nilai konversi IKM sebesar = 77,650. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan pada indikator waktu penyelesaian dan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kategori kurang baik
5. Susena, dkk (2015) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga

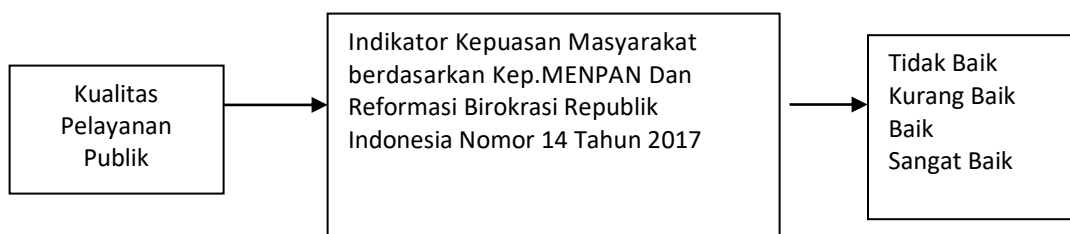


Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analisis (IPA). Performance Analisis (IPA) didapat bahwa: a. Pada dimensi tangible nilai kualitas pelayanan 0,821594, b. Pada dimensi reliability dengan nilai kualitas pelayanan 0,7957958, c. Pada dimensi responsiveness dengan nilai kualitas pelayanan 0,7424893, d. Pada dimensi assurance dengan nilai kualitas pelayanan 0,7105769, e. Pada dimensi empathy dengan nilai kualitas pelayanan 0,7702733, Dari semua dimensi didapat nilai kualitas pelayanan rata-rata sebesar 0,7681460. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Anonimus belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung  $\leq 1$ . Pelayanan tersebut sudah cukup baik namun perlu perbaikan dan peningkatan.

### 2.3 Kerangka Analisis

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah, maka perlu disusun kerangka analisis seperti pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Analisis



Dari gambar di atas dijelaskan bahwa kualitas pelayanan public pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana apakah tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Sugiyono (2016: 11), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

### 3.2 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. **Kualitas pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
3. **Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh peserta dalam pengurusan suatu jenis pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. **Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang oleh Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah
5. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah dari setiap jenis pelayanan.

6. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah .

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah dalam memberikan pelayanan.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.

11. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang digunakan dalam pemberian pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah

### 3.3 Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah dari bulan November 2022 sampai Januari 2023 yang berjumlah sebanyak 348 orang pasien, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Populasi

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	November 2022	110
2	Desember 2022	132
3	Januari 2023	144
	Total	386

Sumber: Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah, 2023

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:63). Dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* Permenpan no. 14 tahun 2017, dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 2. Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Populasi = 386

Sampel = sesuai tabel *Krejcie and Morgan* karena nilai populasi 386 mendekati angka 380, maka  $n = 380 = 191$  sampel

Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 191 orang pasien yang mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu peneliti memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2016:85). Artinya sampel yang akan diambil adalah siapa saja masyarakat yang bertemu dengan peneliti di Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan adalah kuesioner. Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016:142). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/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 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

### 3.5 Metode Analisis

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 3 : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017



