



## **Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara**

**Isak Pasulu\*, Elisabet Pali**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

\*Corresponding author email address: [isak01pasulu@yahoo.com](mailto:isak01pasulu@yahoo.com)

---

### **ARTICLE INFO**

*Keywords:*  
*Public Service Quality, Community Satisfaction*

**Kata Kunci:**  
Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*Public services quality as measured by community satisfaction as service users are the main benchmark to determining the success of public organizations in carrying out their duties. Focus of this research is community satisfaction regarding the quality of public services at the Puskesmas Sanggalangi' Toraja Utara. The method used is descriptive quantitative. The sampling technique was incidental sampling, with a sample of 100 respondents. The quality of public services was measured Permenpan-RB Indonesia Number 16 of 2014 concerning Guidelines for Survey of Community Satisfaction on Public Service Delivery. The results of the analysis regarding the quality of public services at the Sanggalangi Public Health Center in North Toraja Regency in 2020 obtained an IKM value of 82.67 which means that public satisfaction with the quality of public services at the Puskesmas Sanggalangi' Toraja Utara is good category based on Permenpan-RB No. 14 of 2017.*

Pelayanan publik yang berkualitas yang diukur melalui kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan tolak ukur utama penentu keberhasilan organisasi publik melaksanakan tugasnya. Fokus penelitian ini yakni kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara tahun 2020. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel adalah incidental sampling, dengan jumlah sampel 100 responden yang menerima pelayanan di masa pandemik covid 19. Kualitas pelayanan publik, diukur dengan nilai Kepuasan Masyarakat (IKM menggunakan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017. Hasil analisis mengenai kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara tahun 2020 memperoleh nilai IKM sebesar 82,67 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Sanggalangi sudah Baik berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017

## Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan bagi semua masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik tidak hanya sampai pada kriteria terpenuhinya kebutuhan publik sebagai pengguna layanan, melainkan tolak ukur pelayanan yang berkualitas lebih dari itu yakni terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama dalam reformasi birokrasi saat ini, dimana pemerintah sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan diharuskan untuk berpikir kreatif dan inovatif yang disertai konsistensi pelayanan di setiap waktu tanpa meperhatikan objek dari pengguna layanan publik.

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik, maka sangat perlu memandang dari dua prespektif yakni pemerintah sebagai pemerintah sebagai pemberi atau pelaksana layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Selama ini, upaya perbaikan peningkatan pelayanan publik lebih sering dilakukan melalui pendekatan pemerintah sebagai pemberi atau pelaksana pelayanan publik. Padahal berbicara mengenai perbaikan layanan sudah seharusnya dilakukan dengan mempertimbangkan aspirasi atau penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri, mengingat masyarakat telah merasakan langsung kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. Karena itu sangat wajar jika penilaian masyarakat dijadikan sebagai tolak ukur dalam perbaikan setiap pelayanan agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas.

Mengingat fungsi pemerintah adalah sebagai aktor utama dalam melayani masyarakat, karena itu pemerintah perlu terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Permenpan RB, 2014). Dalam mewujudkan akan pelayanan publik yang berkualitas, maka perlu adanya kolaborasi pengukuran pelayanan publik yakni dengan mempertimbangkan dari sisi pemerintah sebagai pemberi atau pelaksana layanan dan dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Metode yang dapat memadukan dua prespektif yakni prespektif pemerintah dan prespektif masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik secara prinsip dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM yang berwujud pengukuran kepuasan masyarakat akan menjadi dasar pemerintah sebagai pemberi layanan melakukan perbaikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk melihat keberhasilan atau kegagalan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua aturan tersebut selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk yaitu (1) mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, (2) mendorong penyelenggara pelayanan

publik meningkatkan kualitas pelayanan, dan (3) melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. SKM perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan jangka waktu minimal 1 (satu) tahun sekali. Hasil SKM akan menjadi bahan dalam menilai kualitas dan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh setiap Unit Pelayanan di suatu daerah dalam satu tahun, sekaligus menjadi dasar penilaian pada tahun berikutnya.

Puskesmas sebagai suatu unit pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Keberadaan Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat agar tercipta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Demikian pula Puskesmas Sanggalangi' yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan tidak hanya di Kecamatan Sanggalangi sebagai wilayah domisili tetapi juga di Toraja Utara. Berdasarkan observasi awal pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi' masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan ketidaksesuain jam pelayanan, dan berbagai keluhan pasien mengenai fasilitas Puskesmas Sanggalangi'. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Sanggalangi yang diukur dengan Indek kepuasan masyarakat dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang "Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **Kajian Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan adalah pelaksanaan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan, yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler, 2009:5). Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan, yaitu: a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal dirasakan pelanggan (masyarakat) ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan (pemerintah), b) Pengalaman masa lalu dari pelanggan ketika menggunakan jasa dari perusahaan,

c) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang diterimanya, dan d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya (Gaspersz,2011: 41).

### **Kualitas Pelayanan**

Definisi konvensional menggambarkan kualitas sebagai karakteristik langsung dari suatu produk misalnya kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*). Sedangkan dari segi strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) (Gaspersz, 2011: 6). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan);
- b. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan);
- c. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
- d. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah);
- e. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum);
- f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan);
- g. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika);
- h. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat);
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas);
- j. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan konsumen akan pengguna layanan dipengaruhi oleh pandangan konsumen terhadap kualitas jasa, pandangan mengenai harga, faktor situasional

dan faktor personal. (Daryanto & Setyabudi, 2014: 92). Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas barang atau produk serta jasa yang diberikan pada pelanggan sebagai pengguna layanan. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, menyatakan mengenai ukuran keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan pelayanan dicapai apabila masyarakat sebagai penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau harapan mereka. Karena itu, setiap pelaksanaan pelayanan publik secara berkala perlu melakukan survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 indikator yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dimana data yang diperoleh dari penelitian ini dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu pasien yang memperoleh pelayanan tahun 2020. Kuesioner penelitian dibagi kepada 100 orang responden, jumlah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017.

Analisa data dilakukan dengan metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atau *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sesuai pedoman dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor. 14 Tahun 2017 metode CSI memiliki tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

2. Menghitung nilai SKM unit pelayanan

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Konversikan nilai SKM dengan nilai dasar 25

$$\text{SKM} = \text{Unit pelayanan} \times 25$$

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Berdasarkan dari data penelitian yang diperoleh dari dari objek penelitian dapat diketahui gambaran informasi tentang hasil pengukuran IKM pada setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' secara terperinci dapat di lihat pada berikut:

**Tabel 1.** Hasil Pengukuran IKM Pada Puskesmas Sanggalangi' Diperinci Menurut Unsur Pelayanan

UNSUR PELAYANAN	JNUP	NRR	NP	NRT	IKM
Persyaratan Pelayanan	70,33	3,34	0,11	0,37	83,45
Prosedur Pelayanan	74,33	3,38	0,11	0,38	84,52
Waktu Pelayanan	68,33	3,24	0,11	0,36	80,97
Kompetensi Pelayan	68,33	3,33	0,11	0,37	83,22
Biaya/Tarif	77,67	3,45	0,11	0,38	86,37
Produk Spesifikasi Pelayanan	76,00	3,48	0,11	0,39	87,05
Perilaku Pelaksana	73,00	3,36	0,11	0,37	84,01
Sarana dan Prasarana	66,00	3,12	0,11	0,35	77,93
Penanganan Pengaduan	64,67	3,06		0,34	
			0,11		76,52
Nilai IKM					82,67

Sumber : Diolah Dari Data Primer (2020)

Keterangan :

JNUP = Jumlah Nilai Unsur Pelayanan (JNUP)

NRR = Nilai Rata-Rata (NRR)

NP = Nilai Penimbang (Bobot)

NRT = Nilai Rata-Rata Terimbang

IKM = Indek Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 memperlihatkan mengenai unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' dengan nilai IKM tertinggi yakni (U6) Produk Spesifikasi Pelayanan dengan capaian nilai IKM 87,05. Capaian nilai Produk Spesifikasi Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan pada Puskesmas sanggalangi menilai produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan masyarakat akan kualitas pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' relatif pada kategori mutu pelayanan baik. Hal ini mengindikasikan produk atau pelayanan yang diberikan sudah berkualitas atau bisa dimaknai telah sesuai dengan prosedur atau standart aturan yang berlaku. Capaian IKM yang telah diperoleh pada unsur Produk Spesifikasi Pelayanan sekiranya dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan karena pelayanan pada unsur tersebut telah berkualitas terbukti dengan memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

Capaian nilai usur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' dengan IKM

terendah yakni (U9) unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, dengan nilai IKM 76,52. Nilai pada unsur pelayanan Penanganan Pengaduan mengindikasikan unsur pelayanan ini perlu menjadi prioritas perbaikan oleh pada Puskesmas Sanggalangi' sebab kualitas pelayanan dirasakan oleh masyarakat kurang baik sehingga perbaikan sangat dibutuhkan untuk menjawab keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik, diketahui bahwa kategori mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

**Tabel 2.** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayan 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	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Hasil Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pengukuran IKM pada setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' secara terperinci dapat di lihat pada berikut.

**Tabel 3.** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pengukuran IKM pada setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi'

UNSUR PELAYANAN	IKM	MP
Persyaratan Pelayanan	83,45	Baik
Prosedur Pelayanan	84,52	Baik
Waktu Pelayanan	80,97	Baik
Kompetensi Pelayan	83,22	Baik
Biaya/Tarif	86,37	Baik
Produk Spesifikasi Pelayanan	87,05	Baik
Perilaku Pelaksana	84,01	Baik
Sarana dan Prasarana	77,93	Baik
Penanganan Pengaduan	76,52	Kurang Baik
Nilai IKM	82,67	Baik

Sumber : Diolah Dari Dana Primer (2020)

Keterangan :

IKM = Indek Kepuasan Masyarakat

MP = Mutu Pelayanan

Data pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa unsur pelayanan yang memiliki Mutu Baik secara berturut-turut adalah (U7) Produk Spesifikasi Pelayanan dengan nilai IKM 87,05, (U5) Biaya/tarif dengan nilai IKM 86,37, (U2) Prosedur Pelayanan dengan nilai IKM 84,52, (U7) Perilaku Pelaksana dengan nilai IKM 84,01 (U1) Persyaratan Pelayanan dengan nilai IKM 83,45, (U4) Kompetensi Pelayanan dengan nilai IKM 83,22, (U3) Waktu Pelayanan dengan nilai IKM 80,97, (U8) Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai IKM 77,93.

Unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' dengan capaian nilai IKM rendah adalah unsur (U9) Penanganan Pengaduan yakni memperoleh IKM 76,52 yang dapat diartikan sebagai mutu pelayanan Kurang Baik. Capaian nilai IKM menggambarkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Puskesmas Sanggalangi kurang memuaskan atau belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga tercipta ketidakpuasan.

## Pembahasan

Pengukuran kualitas pelayanan publik merupakan kebutuhan mendesak bagi pemerintah dalam rangka jaminan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, sesuai standart memenuhi harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu cara yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data tentang pandangan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan adalah lewat Survei kepuasan masyarakat.

Survey kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Puskesmas Sanggalangi Kabupaten Tana Toraja indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan sembilan indikator yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 dari 9 (sembilan) unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' diperoleh capaian nilai IKM sebesar 82,67. Jika dikonversi dalam rentangan penilaian, secara umum tingkat kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang diterima dari Puskesmas Sanggalangi' pada tahun 2020 baik. Capaian kedelapan nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa marsyarakat penerima layanan publik di Puskesmas Sanggalangi' menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sanggalangi' dari segi unsur Produk Spesifikasi Pelayanan, Biaya/tariff, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Waktu Pelayanan, Waktu Pelayanan serta Sarana dan Prasarana Pelayanan

Personel pada Puskesmas Sanggalangi' pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik yang telah sudah sesuai dengan standart atau prosedur yang berlaku.

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan salah satu indikator pelayanan yang berkualitas. Kepuasan masyarakat terhadap berbagai produk pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat ketika dia membutuhkan suatu pelayanan medik lebih lanjut. Kepuasan bahkan berpengaruh pula terhadap kemungkinan orang tersebut mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan. Wijono (2000:14) menambahkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan pelayanan berkualitas yang telah dilaksanakan yakni perilaku petugas layanan, perasaan pengguna layanan atau masyarakat terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima oleh masyarakat, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, dan perawatan yang diterima.

Unsur pelayanan pada Puskesmas Sanggalangi' dengan capaian nilai IKM rendah adalah unsur (U9) Penanganan Pengaduan yakni memperoleh IKM 76,52 yang dapat diartikan sebagai mutu pelayanan Kurang Baik. Pelayanan yang tidak berkualitas ditunjukkan oleh ketidakpuasan masyarakat disebabkan dengan adanya kesenjangan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini Puskesmas Sanggalangi' sebagai penyedia layanan yang tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh masyarakat, dengan adanya kesenjangan yang diberikan oleh puskesmas tersebut sehingga menimbulkan adanya penilaian yang negatif dari konsumen terhadap pelayanan dan harapan masyarakat untuk memakai jasa tersebut akan berkurang (Supriyanto, 2010).

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Mengingat pentingnya unsur pelayanan Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan Publik, maka unsur ini perlu menjadi perhatian serius dari Puskesmas Sanggalangi' dalam upaya perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang.

## **Simpulan**

Pengukuran kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara dengan menggunakan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 diperoleh capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,67. Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 berada pada kategori baik. Dari sembilan indikator penelitian tersebut terdapat 8 indikator yang termasuk dalam kategori (B), yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelayan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan,

Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana. Selanjutnya satu indikator masuk dalam kategori (C) yaitu Penanganan Pengaduan.

Adapun saran yang dapat diajukan peneliti adalah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penanganan pengaduan sebaiknya pihak Puskesmas Sanggalangi membuat kotak saran/ membagikan evaluasi pelayanan kepada setiap pasien sehingga pasien bisa memberikan penilaian pelayanan dan masukan bagi pihak Puskesmas.

### Daftar Pustaka

- Daryanto dan Setyobudi I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan pertama, Yogyakarta: Penerbit Gava Media,
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan, Jilid 2). Jakarta: PT Indeks
- Ratminto dan Atik S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Supriyanto, S. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edited by O. HS. Yogyakarta: Andi.
- Triyuningsi & Ulya Rochmana. (2016). *Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pemasangan Baru (Studi Kasus di PT. PLN Rayon Semarang Tengah)*. Universitas Diponegoro
- Vincent, G. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1st & 2nd edn. Surabaya: Airlangga University
- Keputusan Menpan No.63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.