

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SEKTOR KESEHATAN DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Muhammad Risal¹

¹Peneliti Muda di Nusantara Strategic House
Alamat Korespondensi : muhammadrisal2012@gmail.com

Abstract: *This paper try to seek informations about the public service satisfaction in Kutai Kartanegara Regency especially on public health service. This research is a descriptive one and use likert scale that is a standard method to scale public service satisfaction. The result shows that in general public health service in Kutai Kartanegara Regency is on the good scale and already on track with the local government's expectation.*

Keywords: *Public Service Satisfaction, Public Health, Kutai Kartanegara*

Abstrak: *Artikel ini berusaha untuk mengetahui dan menganalisis Indeks kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap pelayanan publik di sektor kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan menggunakan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan skala likert yang diperoleh dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sektor Kesehatan di Kabupaten Kutai Kartanegara ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara umum pelayan publik bidang kesehatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan skor yang berada pada kategori baik, yaitu 3,04*

Kata Kunci : *Indeks Kepuasan Masyarakat, Sektor Kesehatan, Kutai Kartanegara*

Pendahuluan

Sektor kesehatan adalah salah satu sektor utama dalam kehidupan bernegara yang harus diprioritaskan kebutuhannya. Hal ini dikarenakan sektor kesehatan sangat berhubungan dengan kehidupan warga negara mulai dari pemimpin tertinggi hingga masyarakat. Sebagai salah satu unsur utama dalam kehidupan manusia, kesehatan sangat menunjang dalam segala aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Pembangunan sektor kesehatan yang baik akan sangat menunjang terhadap keberadaan sumber daya manusia yang sehat dan produktif. Dengan sumber daya manusia yang sehat dan produktif, negara akan memiliki sumber daya manusia yang optimal dalam melaksanakan pembangunan.

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau dan berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Pemerintah Indonesia berkewajiban memberikan jaminan untuk terpenuhinya hak hidup sehat setiap warga negaranya, tanggung jawab itu termasuk didalamnya pembiayaan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan termasuk golongan barang publik yang tercantum dalam pasal 5 ayat 1 dan 2 yaitu (ayat 1) ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan ; (ayat 2) ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Aspek pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara banyak terkait dengan layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas, Puskesmas Pembantu, dan Posyandu yang menjadi ujung tombak pelayanan publik di sektor kesehatan yang ada di masing-masing kecamatan. Selain itu, keberadaan Dinas Kesehatan beserta UPT terkait, juga memberikan pelayanan publik terkait dengan urusan administrasi seperti pengurusan STR maupun urusan administrasi kegawaian di sektor kesehatan yang ada di kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam sektor kesehatan yang merupakan salah satu bidang yang banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat, aspek pelayanan publik menjadi sangat penting. Hal ini terkait dengan pelayanan di sektor kesehatan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, menjadi sebuah hal yang sangat penting bagi pelayanan kesehatan untuk dinilai kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat diperoleh nilai yang terukur dan dapat menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan, khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kerangka Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan

perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut 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”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Untuk jenis pelayanan publik yang diberikan, KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2005:3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, artinya peranan manusia (petugas) yang melayani

masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal, masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan.

Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2004: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semennjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeeerikan jasa tertentu
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*(seperti resepsionis, operator telepon, dan lain- lain)
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi pelanggan
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu- raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
- 2) 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),
- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
- 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),

- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
- 10) 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).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

Lebih lanjut dalam Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

Masih menurut Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, "Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk

mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan sebagai unsur yang relevan, valid dan reliabel, serta unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 2) Prosedur, yaitu tatacara pelayanan untuk menerima setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 3) Waktu Pelayanan, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 4) Biaya/Tarif Layanan, yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan untuk mendapatkan layanan dengan mutu layanan yang diterima pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 5) Produk Layanan, yaitu hasil layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 6) Kompetensi Pelaksana Kemampuan dan Kompetensi SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan pelayanan
- 7) Perilaku Pelaksana, yaitu sikap dan perilaku SDM pemberi layanan dalam melayani pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 8) Maklumat Pelayanan, yaitu tanggungjawab SDM pemberi layanan dalam memberikan pelayanan pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui unit layanan pada Perangkat Daerah.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menghasilkan data berupa gambaran dan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan ke dalam kalimat-kalimat. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan skala likert yang diperoleh dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sektor Kesehatan di Kabupaten Kutai Kartanegara ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4 dengan kategorisasi mutu pelayanan

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Di dalam survei ini, untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara di Sektor Kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan publik untuk masyarakat. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 100 responden yang menjadi sampel dalam survei ini dan diambil secara acak dari seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

1. Jenis Kelamin

Tabel 1
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	54	54
2.	Perempuan	43	43
3.	Tidak Menyebutkan	3	3
Jumlah		100	100

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden laki-laki merupakan responden dengan persentase paling tinggi yaitu sebanyak 54 orang atau 54% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 43 responden atau sebanyak 43%, dan ada 3 responden yang tidak memberikan keterangan jenis kelamin atau 3% dari jumlah keseluruhan responden dalam survei.

2. Umur

Tabel 2
Karakteristik Responden Menurut Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	0 – 20	2	2
2.	21 – 30	16	16
3.	31 – 40	43	43
4.	41 – 50	27	27
5.	51 – 60	8	8
6.	61 Tahun Keatas	1	1
7.	Tidak Menyebutkan Usia	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa jumlah responden berdasarkan kelompok umur paling banyak di dominasi oleh responden pada kelompok umur antara 31-40 tahun dengan jumlah sebanyak 43 responden atau 43%, selanjutnya disusul oleh oleh responden dari kelompok umur 41-50 tahun dengan jumlah responden dengan 27 responden atau sebanyak 27%, kelompok umur 21-30 tahun dengan 16 responden atau 16% dan 51-60 terdapat 8 responden atau 8%. Kelompok dibawah 21 tahun terdapat 2 responden atau 2% dan kelompok usia responden di 61 tahun ada 1 responden atau 1%. Ada 3 responden yang tidak mencantumkan umur pada saat kuesioner dibagikan.

Hasil tersebut menggambarkan bahwa mayoritas responden dalam survei ini berada pada rentang usia 31 hingga usia 50 tahun (70%) hal ini menggambarkan bahwa hampir semua responden masuk pada kriteria responden yang dinyatakan dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang terjadi di Sektor Kesehatan.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	1	1
2.	SMP	10	10
3.	SMA	56	56
4.	Diploma (D1,D2,D3,D4)	13	13
5.	Sarjana (S1)	17	17
6.	Pascasarjana (S2/S3)	1	1
7.	Tidak Menyebutkan	2	2
	Jumlah	100	100

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis pendidikan di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA dengan jumlah responden sebanyak 56 orang atau 56%. Diploma 13 responden atau 13%. Responden dengan pendidikan sarjana 17 orang atau 17%. Kemudian responden dengan pendidikan SMP sebanyak 10 orang atau 10% dan SD serta pascasarjana yang masing masing 1 responden. Ada 2 responden (2%) yang tidak mencantumkan usia pada kuisisioner.

4. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	PNS/TNI/Polri	30	30
2.	Pegawai Swasta	19	19
3.	Wiraswasta/Usahawan	37	37
4.	Pelajar/Mahasiswa	1	1
5.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama bahwa mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan utama pada kategori wiraswasta yaitu sebanyak 37 responden (30%). Kemudian profesi PNS/TNI/Polri sebanyak 30 responden atau 30%, dan Pegawai Swasta sebanyak 19 responden atau 19%. Pelajar 1 responden. Terdapat sekitar 3% atau 3 responden tidak mencantumkan jenis pekerjaan utamanya.

Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Sektor Kesehatan di Kabupaten Kutai Kartanegara

Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan di sektor kesehatan meliputi kelengkapan berkas administratif seperti perlunya membawa fotokopi KTP atau membawa kartu jaminan sosial, dan surat rujukan atau pengantar yang dimiliki ketika menggunakan layanan kesehatan di puskesmas maupun rumah sakit. Begitu juga dengan persyaratan administratif yang biasanya sudah diatur dalam aturan pemerintah terkait dengan kelengkapan berkas yang harus dibawa ketika mengurus atau ingin mendapatkan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Ringan	A	4	22
2.	Ringan	B	3	65
3.	Berat	C	2	13
4.	Sangat berat	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,09 dan berada pada interval 2,51 s/d 3,25 dalam kategori **“ringan”**. Dengan demikian dapat terlihat hingga saat ini syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna layanan publik di Sektor Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berada pada kategori baik/mudah.

Prosedur

Prosedur pelayanan publik di sektor kesehatan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik di sektor kesehatan, termasuk pengaduan. Prosedur ini biasanya berupa langkah-langkah yang harus dilakukan masyarakat guna mendapatkan pelayanan kesehatan baik di puskesmas maupun di rumah sakit umum daerah dan sifatnya baku, tertib dan berurut, seperti untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas dimana masyarakat mendaftar terlebih dahulu, kemudian menunggu untuk mendapatkan layanan pemeriksaan, kemudian yang terakhir adalah menebus obat. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prosedur layanan kesehatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mudah	A	4	19
2.	Mudah	B	3	67
3.	Sulit	C	2	14
4.	Sangat Sulit	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,05 yang berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“mudah”**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat pengguna layanan di Sektor Kesehatan mudah dalam mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan di sektor kesehatan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kesehatan dari setiap jenis pelayanan mulai dari awal hingga hasil akhir dari pelayanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Cepat	A	4	7
2.	Cepat	B	3	76
3.	Lambat	C	2	15
4.	Sangat Lambat	D	1	2

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,88 yang berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**cepat**”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan publik di Sektor Kesehatan merasakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan sudah cukup cepat.

Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan kesehatan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya atau tarif yang dibebankan kepada pengguna layanan kesehatan biasanya sudah bersifat baku dari pemerintah pusat atau pemerintah daerah dan sudah ditampilkan di tempat dimana layanan kesehatan itu diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Biaya/tarif

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Wajar	A	4	13
2.	Wajar	B	3	78
3.	Tidak Wajar	C	2	8
4.	Sangat Tidak Wajar	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,08 dan berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**wajar**”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Sektor Kesehatan merasakan bahwa biaya/tarif yang terdapat pada pelayanan publik di Sektor Kesehatan berada pada kategori wajar

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan kesehatan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan kesehatan yang diberikan. Produk hasil layanan kesehatan contohnya seperti catatan hasil pemeriksaan kesehatan, surat keterangan sehat, surat keterangan bebas narkoba, dan lain-lain. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Sesuai	A	4	16
2.	Sesuai	B	3	66
3.	Tidak Sesuai	C	2	18
4.	Sangat Tidak Sesuai	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,98 yang berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“sesuai”**. Dengan demikian produk yang dihasilkan oleh pelayanan publik yang diberikan di Sektor Kesehatan sudah dapat memenuhi atau sesuai dengan harapan masyarakat.

Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman di sektor atau bidang kesehatan. Kompetensi pelaksana dapat dilihat dari kualifikasi pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, apakah sudah sesuai dengan tugasnya atau tidak. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mampu	A	4	12
2.	Mampu	B	3	70
3.	Kurang Mampu	C	2	18
4.	Tidak Mampu	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,94 yang berada pada interval skor 2,51 – 3,25 kategori **“mampu”**. Dengan demikian kemampuan pegawai atau staf yang melayani di Sektor Kesehatan sudah memenuhi harapan masyarakat karena bekerja sesuai dengan kemampuan di bidangnya. Dalam artian, dokter, perawat, bidan, maupun tenaga administrasi lainnya yang bekerja di dinas kesehatan, puskesmas, dan rumah sakit secara umum memiliki kaulifikasi yang mampu dalam menjalankan pekerjaannya.

Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas yang terkait dengan etika, tata krama, keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan. Seperti selalu tersenyum dan menggunakan kata-kata dengan intonasi yang ramah dalam melayani masyarakat pengguna layanan kesehatan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Ramah dan Sopan	A	4	14
2.	Ramah dan Sopan	B	3	69
3.	Kurang Ramah dan Sopan	C	2	16
4.	Tidak Ramah dan Sopan	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,96 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 kategori **“ramah dan sopan”**. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan di sektor kesehatan secara umum mendapat perlakuan yang ramah dan sopan serta melebihi harapan masyarakat pengguna jasa layanan di Sektor Kesehatan.

Tanggungjawab Sumber Daya Manusia

Tanggungjawab Sumber Daya Manusia adalah bentuk tanggungjawab atau pelaksanaan kewajiban dari pemberi layanan publik di bidang kesehatan yang dalam hal ini adalah pemerintah yang diwakili oleh pegawai atau petugas yang ada di instansi layanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Tanggungjawab SDM disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Tanggungjawab SDM

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Bertanggungjawab	A	4	22
2.	Bertanggungjawab	B	3	70
3.	Kurang Bertanggungjawab	C	2	8
4.	Tidak Bertanggungjawab	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,14 dan berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“bertanggungjawab”**. Dengan demikian masyarakat pengguna pelayanan publik di Sektor Kesehatan merasakan bahwa petugas yang memberikan layanan telah bertanggungjawab dalam melaksanakan kewajibannya sesuai standar pelayanan publik dan telah memenuhi harapan masyarakat di Sektor Kesehatan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari laporan yang masuk terhadap pelayanan publik di sektor kesehatan yang ada di Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, dan Puskesmas yang tersebar di Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Laporan yang masuk bisa berupa keluhan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan maupun saran terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Dilayani dan Ditindaklanjuti	A	4	32
2.	Dilayani	B	3	67
3.	Kurang Dilayani	C	2	10
4.	Tidak Dilayani	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 yang berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 yang termasuk dalam kategori **“dilayani”**. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Sektor Kesehatan, merasa sangat puas selalu dilayani serta ditindaklanjuti terkait dengan respon terhadap pengaduan/keluhan yang telah diajukan oleh mereka.

Hasil Keseluruhan

Hasil keseluruhan atau rangkuman yang terdiri dari sembilan ruang lingkup, dapat dilihat dari tabel berikut. Hasil keseluruhan ini mempermudah pembaca hasil survei untuk melihat di sektor pendidikan ini, bagian ruang lingkup yang mana yang memiliki skor yang tertinggi dan terendah sehingga dapat menjadi gambaran untuk para pengambil kebijakan dalam menentukan perbaikan layanan publik di sektor kesehatan ke depannya

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sektor Kesehatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang ada di Sektor Kesehatan secara keseluruhan berada pada rata-rata skor 3,04 pada interval 2.51-3.25, sehingga masuk dalam kategori Baik.

Hasil tersebut terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan indikator tersebut.

Tabel 14
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Sektor Kesehatan

No.	Ruang Lingkup	Rata – Rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,09	Baik
2.	Prosedur	3,05	Baik
3.	Waktu Pelayanan	2,88	Baik
4.	Biaya / Tarif	3,08	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,98	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	2,94	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	2,96	Baik
8.	Tanggungjawab SDM	3,14	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20	Baik
Rata-rata skala Likert		3,04	Baik

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Berdasarkan tabel di atas tergambar bahwa terdapat satu indikator yang memiliki skor tertinggi yaitu pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang memiliki skor 3,20 atau pada kategori baik sedangkan 8 indikator yang lain berada dalam skala 2,51-3,25 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa semua indikator pelayanan publik tersebut telah mampu memenuhi harapan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan di Sektor Kesehatan.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sektor Kesehatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang ada di Sektor Kesehatan secara keseluruhan berada pada rata-rata skor 3,04 pada interval 2.51-3.25, sehingga masuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa di Bidang kesehatan,

Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, dan Puskesmas yang tersebar di 18 Kecamatan secara telah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai pengguna layanan publik di sektor kesehatan. Tentu saja hasil ini merupakan hasil yang cukup memuaskan namun hal ini tidak menjadi sebuah kepuasan yang berhenti di kategori baik saja, tentu saja harus ada peningkatan pelayanan publik di sektor kesehatan agar bisa mendapatkan nilai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi lagi.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di bagian pembahasan dapat diatarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, secara umum pelayanan Publik di Sektor Kesehatan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan rata-rata skor likert yang mencapai angka 3,04 dan berada pada rentang 2,56-3,25 atau berada dalam kategori baik. Kedua, dari 9 (sembilan) indikator pelayanan publik, waktu pelayanan menunjukkan angka yang paling rendah yaitu 2,88. Hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan masyarakat masih ada yang kurang puas terhadap waktu pelayanan yang dijanjikan oleh pemerintah di sektor pelayanan publik. Ketiga, indikator pelayanan publik yang memiliki skor tertinggi adalah ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat yang menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik di sektor kesehatan mendapatkan pelayanan pengaduan yang direspon dan ditanggapi oleh penyelenggara layanan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis meberikan rekomendasi sebagai berikut. Pertama, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara harus, khususnya yang terkait dengan pelayanan di bidang kesehatan, untuk lebih meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan agar bisa mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih baik dari yang sudah dilakukan. Meskipun hasil yang sudah diperoleh sudah menunjukkan nilai kepuasan masyarakat yang berada dalam kategori baik, namun hal ini tidak boleh menjadi sebuah kepuasan, pemerintah kabupaten harus bisa mendapatkan nilai kepuasan yang berada pada kategori sangat baik. Berada dalam kategori yang sangat baik mengindikasikan keseriusan pemerintah kabupaten kutai kartanegara dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakatnya. Kedua, instansi terkait yang berhubungan dengan sektor kesehatan harus memperhatikan mengapa indikator waktu pelayanan mendapatkan nilai yang paling rendah, tentu harus ada evaluasi terhadap hal ini agar ke depannya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dan tepat waktu.

Daftar Pustaka

- Anonim. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang *Kesehatan*.
_____. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
_____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. PT. Gramedia. Pustaka Utama. Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.