

Jurnal DESIMINASI TEKNOLOGI



Diterbitkan Oleh :
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG

JURNAL
DESIMINASI TEKNOLOGI

VOL. 7

NOMOR 2

HAL.: 86 - 156

JULI 2019

JURNAL DESIMINASI TEKNOLOGI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG

VOLUME 7 No. 2

p-ISSN 2303-212X

e-ISSN 2503-5398

Juli 2019

DAFTAR ISI

	Halaman
OPTIMALISASI RADIASI SINAR MATAHARI TERHADAP SOLAR CELL <i>M. Helmi, Dina Fitria (Dosen Tek. Elektro UTP).....</i>	86 – 92
ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto) <i>Febri Nugroho Mujiraharjo, Mahmud Basuki (Dosen Tek. Industri Universitas Islam NU Jepara).....</i>	93 – 98
PERBANDINGAN BIAYA PENGGUNAAN ENERGI BAHAN BAKAR BATUBARA DAN GAS PADA PEMBANGKIT LISTRIK <i>Letifa Shintawaty (Dosen Tek. Elektro UTP).....</i>	99 – 108
PENGARUH PENGGUNAAN SILIKA GEL TERHADAP KUAT TEKAN DAN KUAT TARIK BELAH BETON <i>Indra Syahrul Fuad, Bazar Asmawi, Angga Oktari (Dosen Tek. Sipil UTP).....</i>	109 – 115
STUDI PENGARUH VARIASI ELEKTRODA E 6013 DAN E 7018 TERDAHAP KEKUATAN TARIK DAN KEKERASAN PADA BAHAN BAJA KARBON RENDAH <i>Rita Maria Veranika, M. Amin Fauzie, Hermanto Ali, Maulana Solihin (Dosen Tek. Mesin UTP).....</i>	116 – 122
PEMBUATAN ALAT BANTU PASANG PLAFON DENGAN PENDEKATAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) <i>Hermanto MZ, Winny Andalia, Tolu Tamalika (Dosen Tek. Industri UTP)</i>	123 – 129
ANALISIS KEBUTUHAN ENERGI LISTRIK DENGAN PREDIKSI PENAMBAHAN PEMBANGKIT LISTRIK DI SUMATERA SELATAN <i>Yusro Hakimah (Dosen Tek. Elektro UTP).....</i>	130 – 137
PENYULINGAN AIR LAUT MENJADI AIR TAWAR <i>M. Ali, M. Lazim, Abdul Muin, Iskandar Badil (Dosen Tek. Mesin UTP).....</i>	138 – 142
ANALISA SISTEM KOORDINASI RELAY PROTEKSI DI PLTG BORANG 60 MW SUMATERA SELATAN <i>Alka Ranggi, Yuslan Basir, Dyah Utari Y.W. (Dosen Tek. Elektro UTP).....</i>	143 – 150
ANALISA PERBANDINGAN BIAYA DAN WAKTU ANTARA BEKISTING KONVENSIONAL DAN BEKISTING SISTEM LICO PADA PEMBANGUNAN VENUE DAYUNG JSC <i>Ani Firda, Andio Indob Putra (Dosen Tek. Sipil UTP).....</i>	151 – 156

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya sehingga jurnal ilmiah *Desiminasi Teknologi* dapat dikenal pada lingkungan Fakultas Teknik dan civitas akademika teknik di seluruh Indonesia.

Jurnal *Desiminasi Teknologi* disusun dari berbagai penelitian dan kajian dosen dan atau mahasiswa internal Fakultas Teknik UTP dan dosen atau mahasiswa dari fakultas Teknik di luar Universitas Tridianti Palembang yang memiliki penelitian untuk dipublikasikan. Jurnal ini terdiri dari berbagai rumpun ilmu teknik, diantaranya: Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Industri, Arsitektur dan teknik lainnya.

Pada edisi kali ini, Jurnal Desiminasi Teknologi telah memasuki terbitan Volume 7 Nomor 2 edisi Juli 2019, dan kami beritahukan juga bahwa Jurnal Desiminasi Teknologi telah terdaftar secara elektronik dengan nomor e.ISSN 2503-5398.

Segala kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan penulisan jurnal ini di masa mendatang dan kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam proses penerbitan jurnal ini, kami ucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Palembang, Juli 2019

Redaksi

ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto)

Febri Nugroho Mujiraharjo³, Mahmud Basuki⁴
Email: febri.mujiraharjo@gmail.com

Abstrak: Paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah pasca diberlakukannya UU no 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah memberikan dampak pada paradigma penyelenggaraan yang *good governance* sehingga pemerintah daerah berusaha optimal untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal. Melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pemerintah mengeluarkan peraturan menteri no 14 tahun 2017 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit penyelenggara pelayanan publik, peraturan ini sebagai dasar hukum dan pedoman yang digunakan untuk penilaian penyelenggaraan kepuasan masyarakat bagi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali Fasilitas Kesehatan (faskes) Tingkat I Kabupaten Mojokerto yang berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesehatan pada fasilitas kesehatan (faskes) tingkat I Kabupaten Mojokerto. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada Faskes Tingkat I ini meliputi 27 Puskesmas yang tersebar di tiap kecamatan Kabupaten Mojokerto dengan sampel yang berbeda – beda. Hasil dari penelitian ini adalah nilai IKM rata-rata tiap puskesmas adalah 86,33 dengan kinerja baik, nilai IKM tertinggi adalah 89,75 yaitu Puskesmas Trawas dengan kinerja sangat baik, dan nilai IKM terendah adalah 85,50 yaitu Puskesmas Gayaman dengan kinerja baik.

Kata kunci: *good governance*, indeks kepuasan masyarakat, permenpan rb no 14 tahun 2017

Abstract: *The paradigm of administering regional government after the enactment of Law No. 32 of 2004 concerning regional government has an impact on the paradigm of implementing good governance so that local governments try optimally to provide public services to the public optimally. Through the Ministry of Administrative Reform, the government issued ministerial regulation No. 14 of 2017 concerning the preparation of the Community Satisfaction Index (IKM) for public service providers, this regulation as a legal basis and guidelines used to evaluate the implementation of community satisfaction for public service providers. health facilities) Level I Mojokerto Regency which is under the Mojokerto District Health Office. The purpose of this study was to determine how much community satisfaction with public services in the health sector at the first level health facilities (health facilities) Mojokerto Regency. The measurement of the community satisfaction index in this Level I health facility includes 27 health centers spread in each sub-district of Mojokerto Regency with different samples. The results of this study are that the average IKM value of each puskesmas is 86.33 with good performance, the highest IKM value is 89.75, that is Trawas Health Center with very good performance, and the lowest IKM value is 85.50, Gayaman Health Center with good performance.*

Keywords: *good governance, community satisfaction index, permenpan rb no 14, 2017*

³Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Nahdatul Ulama Jepara

⁴Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tridinianti Palembang

PENDAHULUAN

Paradigma penyelenggaraan *good governance* dimasa otonomi daerah berdasarkan atas UU no 22 tahun 1999 yang kemudian diperbaharui melalui UU no 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah memberikan kekuasaan pemerintah daerah untuk mengelola daerahnya secara optimal terutama didalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dimasa

desentralisasi otonomi daerah memberikan amanah kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan secara akuntabilitas, responsifitas, partisipasi.

Pemerintah daerah dalam menjalankan peranan sebagai *service provider* dan *service arranger* ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui organisasi perangkat daerah (OPD). Maka untuk mengetahui persepsi masyarakat

terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka dikeluarkannya UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang kemudian secara spesifik dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) no 16 tahun 2014 yang kemudian diperbaharui melalui Permenpan RB no 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Oleh sebab itu, untuk menciptakan *good governance* melalui pelayanan publik yang baik maka dilakukan penelitian dengan tema “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan”(Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto), sedangkan objek penelitian adalah 27 Puskesmas yang berada di Kabupaten Mojokerto. Dimana, puskesmas adalah singkatan dari pusat kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI no 75, 2014).

TINJAUAN PUSTAKA

a. Kepuasan

Kepuasan adalah sesuatu yang dapat memenuhi harapan, kebutuhan, keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* (Crow etc dalam Sudarto, Poluan, dan Takumangsang, 2014).

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenpan RB no 25, 2004). Oleh sebab itu, 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.

Menurut Ismowati dan Madiyanto (2017), tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat. Indikator kualitas pelayanan yaitu *client satisfaction and perceptions*, sebagai contoh ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat merupakan 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 (Permenpan RB no 25, 2004). Menurut Permenpan RB no 14 tahun 2017 Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Permenpan RB no 14 tahun 2017 maka unsur atau variabel yang digunakan dalam pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan,
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur,
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya atau Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

METODE PENELITIAN

a. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kabupaten Mojokerto, sedangkan objek penelitian adalah fasilitas kesehatan (faskes) tingkat I yang berada di Kabupaten Mojokerto yang berjumlah 27 Puskesmas.

b. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang berupa hasil survei yang dilakukan dan data sekunder

yang berupa profil instansi dan jumlah pengunjung.

c. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan bersumber pada Permenpan RB no 14 tahun 2017 yang berjumlah 9 variabel yang telah dijelaskan ditinjauan pustaka diatas.

d. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan di dalam penelitian ini merupakan jumlah penduduk yang berada di Kabupaten Mojokerto yang didapat dari Kabupaten Mojokerto dalam angka tahun 2018 yang dikeluarkan oleh BPS Kabupaten Mojokerto, sedangkan rumus yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

$$S = \left(\frac{2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + 2 \cdot P \cdot Q} \right)$$

(Sumber: Permenpan RB No 14 Tahun 2017)

Dimana

S = Sampel

λ^2 = Lamda (Faktor Pengali) Denan dk = 1,

Taraf Kesalahan bisa 1 %, 5 % dan 10 %

N = Populasi

P = Populasi Menyebarkan Normal

Q = 0.5

D = 0.0

e. Analisa Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$B = \frac{2 t_i \cdot hB}{J_u \cdot hU}$$

(Sumber : Permenpan RB No 14 Tahun 2017)

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$N = \frac{T}{T_c} \cdot x_i$$

(Sumber: Permenpan RB No 14 Tahun 2017)

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas, dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan

rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan } X \cdot 25$$

(Sumber: Permenpan RB No 14 Tahun 2017)

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat maka digunakan nilai sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Konversi Mutu 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 – 4,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Sampel dan Sebarannya

Dari perhitungan yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sampel dan sebarannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Sampel dan Sebarannya

No	Pelayanan Kesehatan (Puskesmas)	Jumlah Sampel
1	Sooko	377
2	Trowulan	370
3	Tawang Sari	383
4	Puri	377
5	Gayaman	375
6	Bangsalsari	379
7	Gedeg	381
8	Lespadangan	375
9	Kemlagi	372
10	Kedungsari	380
11	Dawarblandong	373
12	Kupang	373
13	Jetis	372
14	Mojosari	371
15	Modopuro	369
16	Pungging	382
17	Watukenongo	380
18	Ngoro	382
19	Manduro	380
20	Dlanggu	380
21	Kutorejo	379
22	Pesanggrahan	376
23	Pacet	381
24	Pandan	378
25	Trawas	381
26	Gondang	379

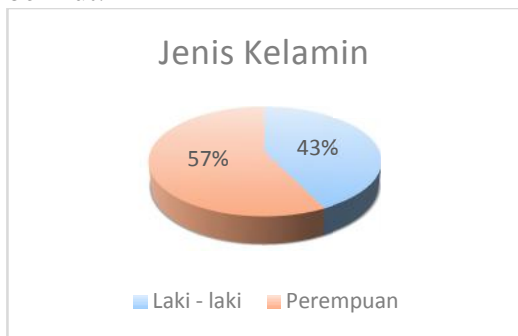
No	Pelayanan Kesehatan (Puskesmas)	Jumlah Sampel
27	Jatirejo	383
Total		10.188

b. Profil Responden

Dari survei yang telah dilakukan maka didapat hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan maka didapat bahwa profil responden menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut:

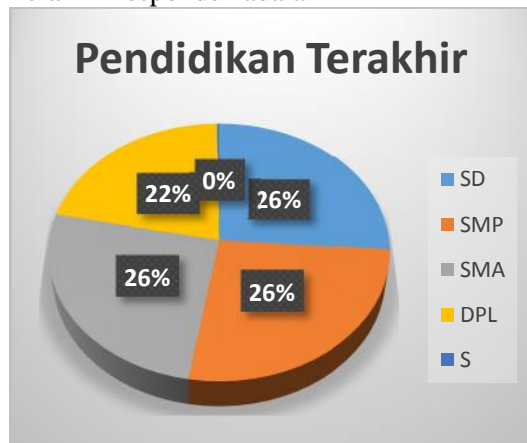


Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang dilakukan didapat data profil responden menurut jenis kelamin laki – laki sejumlah 4.393 (43%) dan Perempuan sejumlah 5.899 (57%).

2. Pendidikan Terakhir

Profil responden menurut Pendidikan Terakhir responden adalah

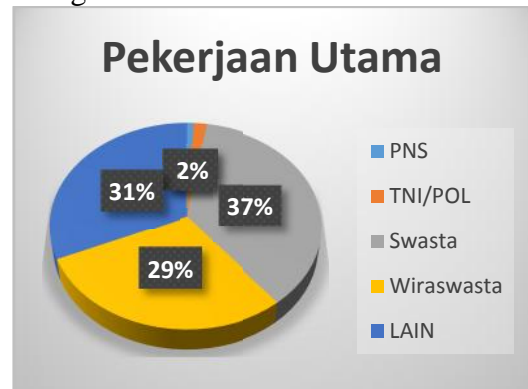


Gambar 2 Pendidikan terakhir Responden

Dari gambar dilihat bahwa pendidikan terakhir responden adalah SD sejumlah 2701 (26%), SMP sejumlah 2716 (26%), SMA sejumlah 2645 (26%), Diplomat sejumlah 2206 (22%) dan Sarjana sejumlah 24 (0%).

3. Pekerjaan Utama

Dari hasil survei didapat bahwa menurut pekerjaan utama responden adalah sebagai berikut:

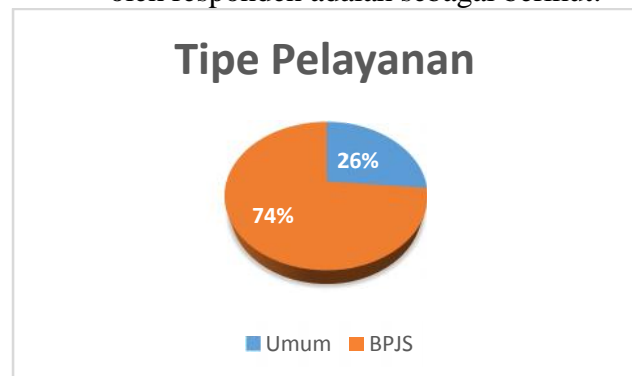


Gambar 3 Pekerjaan Utama Responden

Menurut hasil survei didapat hasil pekerjaan utama responden sebagai PNS sejumlah 88 (1%), TNI/Polisi sejumlah 173 (2%), Swasta sejumlah 3769 (37%), Wiraswasta sejumlah 3013 (29%), lain – lain sejumlah 3249 (31%).

4. Tipe Layanan

Tipe pelayanan yang sering digunakan oleh responden adalah sebagai berikut:

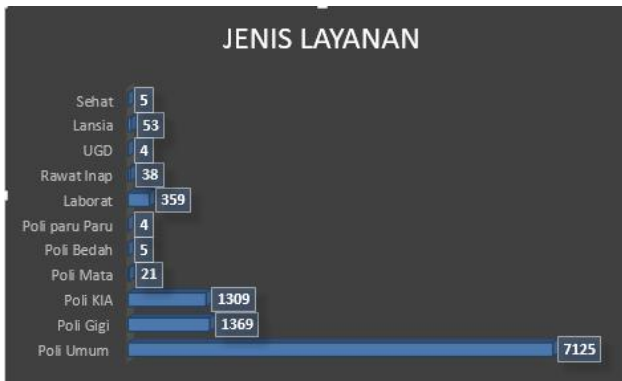


Gambar 4 Tipe Pelayanan Responden

Tipe pelayanan yang digunakan oleh responden yang digunakan yaitu umum sejumlah 2722 (26%) dan BPJS sejumlah 7570 (74%).

5. Jenis Layanan

Jenis layanan yang digunakan oleh responden adalah sebagai berikut:



Gambar 5 Tipe Pelayanan Responden

Jenis layanan yang digunakan oleh responden adalah poli umum sejumlah 7125, poli gigi sejumlah 1369, poli KIA sejumlah 1309, poli mata sejumlah 21, poli bedah sejumlah 5, poli paru-paru sejumlah 4, laboratorium sejumlah 359, rawat inap sejumlah 38, UGD sejumlah 4, lansia sejumlah 53, poli sehat sejumlah 5.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dari hasil pengumpulan data dan perhitungan yang dilakukan maka dihasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat di masing masing puskesmas adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Nilai IKM

NO	PUSKESMAS	I K M			
		NILA I	KONVERS I	NILAI MUTU	KINERJA
1	Sooko	3,45	86,25	B	Baik
2	Trowulan	3,45	86,25	B	Baik
3	Tawang Sari	3,44	86,00	B	Baik
4	Puri	3,45	86,25	B	Baik
5	Gayaman	3,42	85,50	B	Baik
6	Bangsar	3,45	86,25	B	Baik
7	Gedeg	3,58	89,50	A	Sangat Baik
8	Lespadang	3,43	85,75	B	Baik
9	Kemlagi	3,45	86,25	B	Baik
10	Kedungsari	3,44	86,00	B	Baik
11	D.Blandongan	3,43	85,75	B	Baik
12	Kupang	3,45	86,25	B	Baik
13	Jetis	3,45	86,25	B	Baik
14	Mojosari	3,46	86,50	B	Baik
15	Modopuro	3,43	85,75	B	Baik
16	Watukenongo	3,42	85,50	B	Baik
17	Pungging	3,45	86,25	B	Baik
18	Ngoro	3,44	86,00	B	Baik
19	Manduro	3,45	86,25	B	Baik
20	Dlanggu	3,43	85,75	B	Baik

NO	PUSKESMAS	I K M			
		NILA I	KONVERS I	NILAI MUTU	KINERJA
21	Kutorejo	3,44	86,00	B	Baik
22	Pesanggrahan	3,46	86,50	B	Baik
23	Pacet	3,45	86,25	B	Baik
24	Pandan	3,45	86,25	B	Baik
25	Trawas	3,59	89,75	A	Sangat Baik
26	Gondang	3,44	86,00	B	Baik
27	Jatirejo	3,44	86,00	B	Baik
Nilai Total		3,45	86,33	B	Baik

Dari hasil perhitungan di atas didapat simpulan bahwa nilai tertinggi IKM ada di Puskesmas Gedeg dan Puskesmas Trawas dengan nilai 89.50 dan 89.75 dengan nilai kinerja adalah Sangat baik.

SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nilai kinerja pelayanan publik di bidang kesehatan pada pelayanan kesehatan tingkat I Kabupaten Mojokerto bernilai baik dengan nilai 86,33, untuk nilai IKM tertinggi di Puskesmas Trawas dengan nilai 89,75 nilai kinerja adalah sangat baik, adapun nilai IKM terendah adalah 85,50 yaitu Puskesmas Gayaman dengan kinerja baik, di Puskesmas lainnya rata-rata bernilai baik.

Dengan penilaian kinerja baik ini diharapkan tetap ada peningkatan pelayanan publik yang lebih baik lagi, sehingga pelayanan publik kepada masyarakat akan semakin baik dari tahun ketahun.

DAFTAR PUSTAKA

Ismowati, Marry., Mardiyanto, Rizka., 2017, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*, Jurnal TRANSPARANSI, Vol 9 No 02.

Kepmen PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Sudarto, Rendy JA., Poluan, RJ., Takumangsang, ED, 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado, Jurnal Sabua, Vol 6, No 3

Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.