

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah merasakan kinerja dan hasil yang dirasakannya dan kemudian dibandingkan dengan harapan. Oleh karena itu, kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Menurut (Nugrahani, 2019) kepuasan pelanggan (masyarakat) merupakan tingkat perasaan atau pendapat seseorang berupa rasa senang, kecewa, puas atau tidak puas terhadap suatu kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Nasution dalam (Fitri, 2020) mengartikan kepuasan pelanggan/masyarakat ialah pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan melalui produk yang dikonsumsi.

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik karena kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari kualitas suatu pelayanan, jika kinerja dibawah harapan maka tingkat kepuasan masyarakat akan rendah begitupun sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka tingkat kepuasan masyarakat akan tinggi. Kepuasan masyarakat ialah strategi pelayanan yang fokus terhadap kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan masyarakat juga menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan atau penyedia jasa. Jadi, dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan kepuasan masyarakat merupakan tingkat kepuasan seseorang atas hasil yang dirasakan dari pelayanan atau produk yang di dapatkan.

2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyesuaian Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik “Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Jadi dapat diartikan survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu kegiatan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik sangat penting karena tentu akan menjadi tolak ukur kepercayaan masyarakat.

Semakin berkembangnya zaman semakin bertambahnya tuntutan masyarakat terutama pada pelayanan yang tentu mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Pasolong dalam (Aryandi & Jaenab, 2022), menyatakan bahwa “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Tetapi, masih banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan yang ada di masyarakat dan juga masih banyak penyimpangan yang didapatkan pada proses pelayanan. Berdasarkan keluhan tersebut pemerintah wajib untuk memberikan tanggapan. Hal ini tercatat dalam Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 Ayat (c) “ bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan ”. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah ialah perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.

a. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- 4) Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan beberapa dasar hukum yang telah dipaparkan diatas, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih banyak dibahas secara rinci di dalam Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik tetapi peraturan tersebut sudah tidak berlaku dan digantikan dengan Pemenpar RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terdapat beberapa tahapan yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

c. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyesuaian Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan

1) Transparansi

Hasil survei kepuasan masyarakat wajib untuk dipublikasikan dan juga dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

2) Partisipasi

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan hasil yang akurat harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya

3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara besar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara rutin dan berkepanjangan agar dapat mengetahui perkembangan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Survei Kepuasan Masyarakat harus bersifat adil dan menjangkau semua pengguna layanan tanpa membeda-bedakan.

6) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat harus didasari oleh unsur-unsur yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyesuaian Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsurnya meliputi :

- 1) Persyaratan, persyaratan ialah syarat yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ialah tata cara pelayanan yang dibuat untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif ialah ongkos yang dikenakan untuk penerima layanan dalam memperoleh suatu pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ialah hasil dari suatu pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi Pelaksana ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana ialah sikap atau tingkah laku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, ialah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- 9) Sarana dan prasarana, sarana ialah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan 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).

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dianggap menjadi suatu hal yang wajib dan multak bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan telah diatur dalam perundang-undangan. Mendukung pernyataan tersebut, pelayanan publik Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian pelayanan publik “sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan Publik merupakan suatu cara yang dilakukan oleh kelompok atau birokrasi untuk memberi bantuan kepada masyarakat guna untuk mencapai suatu tujuan (Rukayat, 2017)

Selain itu Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik ialah :

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.

Jadi bila kita simpulkan pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dilandasi sesuai dengan tatacara dan aturan yang ada. Pelayanan publik yang baik yaitu pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap Masyarakat. Dalam proses pemberian layanan, tentu menjadi tugas pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, dan optimal.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah suatu pemenuhan kebutuhan konsumen yang di dasarkan dengan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan dari konsumen (Rohaeni & Marwa, 2018). Sedangkan Menurut (Santoso, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan perusahaan didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima agar pada akhirnya perusahaan dapat bertahan di pasar dan mendapatkan kepercayaan konsumen.

Pelayanan publik harus berkualitas dengan begitu kualitas pelayanan publik harus memiliki kriteria dan indikator Menurut Safroni dalam (A. Rahayu et al., 2020) indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

- a. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan dari pengguna layanan.
- b. *Responsibility*, yaitu menunjukkan seberapa jauh pemberi pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan.

- c. *Accountability*, yaitu menunjukkan seberapa besar proses dari penyelenggara pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang ada di masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu kesehatan dan angka harapan hidup masyarakat secara keseluruhan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapannya. Dengan begitu kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kualitas dapat ditentukan oleh para pengguna layanan, apabila pelayanan yang dirasakan melebihi dari harapan maka pelayanan kesehatan tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Menurut Azwar (Purnamasari, 2020) kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensi karena kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan dan juga dari pihak penyandang dana mutu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan penilaian dari pelayanan kesehatan yang dimana menimbulkan rasa puas dari pasien atau pelanggan yang menerima pelayanan, makin tinggi kepuasan tersebut makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan tersebut.

4. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat atau puskesmas ialah “ fasilitas pelayanan kesehatan

yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya". Selain itu menurut (Utami & Lubis, 2021) puskesmas adalah :

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh,terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan puskesmas ialah sebuah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, tugas pokok dan fungsi puskesmas yaitu :

Tugas Pokok Puskesmas :

- a. Melakukan kebijakan kesehatan dalam rangka mencapai tujuan Pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- b. Puskesmas menyatukan program yang dilakukannya dengan pendekatan keluarga
- c. Pendekatan keluarga yaitu salah satu cara puskesmas dalam mengintegrasikan atau menyatukan program dalam rangka meningkatkan jangkauan sasaran serta mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan cara mendatangi keluarga.

Fungsi Puskesmas :

- a. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi puskesmas, maka diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat diukur dengan survei kepuasan masyarakat.

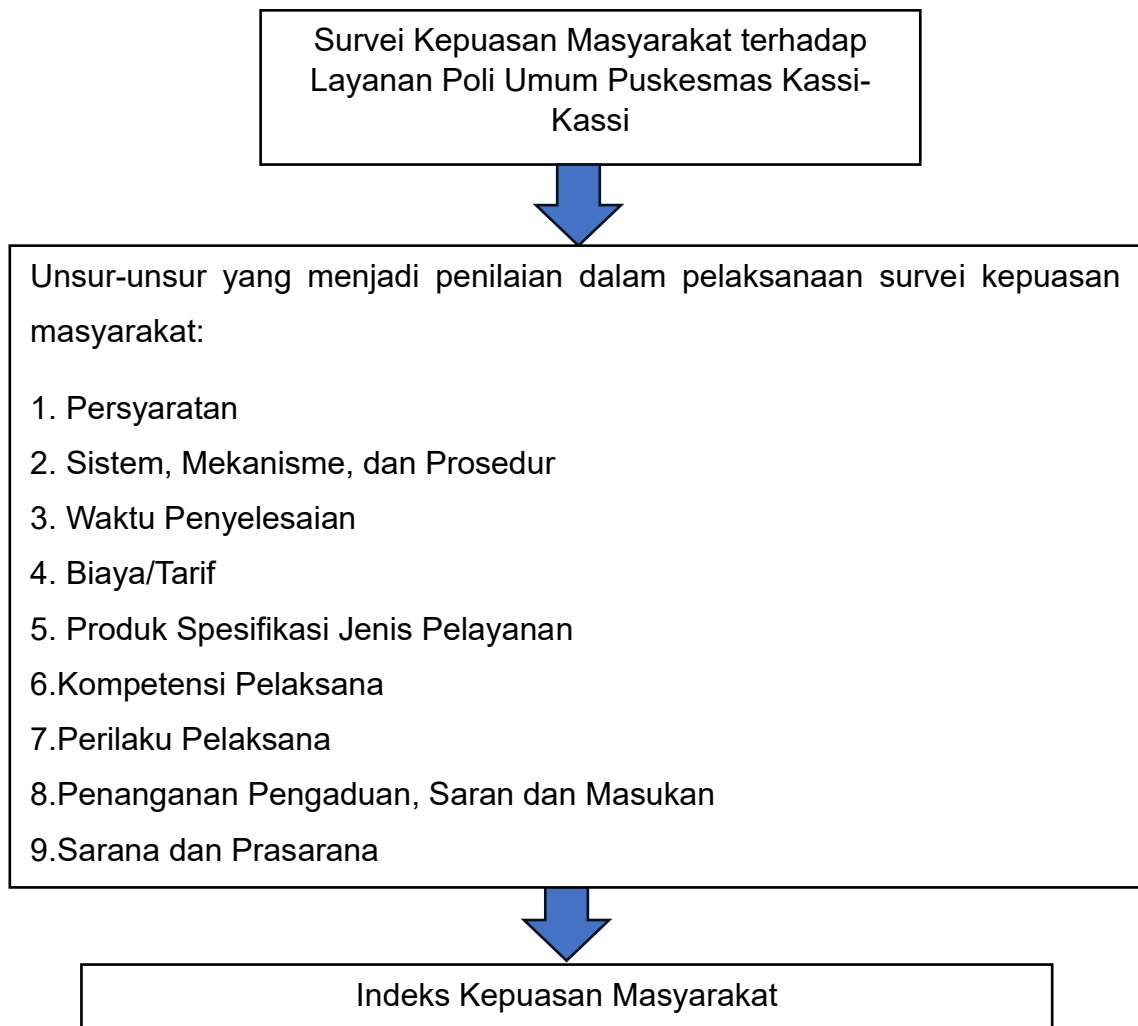
Pelayanan Mutu Puskesmas (Herlambang, 2016) meliputi :

1. Penilaian *input* pelayanan berdasarkan standar yang ditetapkan
2. Penilaian proses pelayanan dengan menilai tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan
3. Penilaian *output* pelayanan berdasarkan upaya kesehatan yang diselenggarakan
4. Penilaian *outcome* pelayanan antara lain melalui pengukuran kepuasan pengguna jasa pelayanan puskesmas/

C. Kerangka Berpikir

Evaluasi terhadap pelayanan publik harus rutin dilakukan setiap tahunnya guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yang menjadi penilaian dalam melakukan survei untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Adapun kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :



Sumber : Permenpan Nomor 17 Tahun 2014