

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
LAYANAN PROGRAM KELAS NENEK ASUH DI
PUSKESMAS TIKUNG KAB. LAMONGAN**

**ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION SURVEY ON SERVICES
OF FOLLOWING GRANNY CLASS PROGRAM AT PUSKESMAS
TIKUNG, REGENCY. LAMONGAN**

¹Mar'atus Sholikhah, ²Noviyanti

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: maratus.19053@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hasil analisis survei kepuasan masyarakat pada layanan kelas nenek asuh melalui program “Peluk Lusi Pas Sehati” di Puskesmas Tikung kab. Lamongan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan yaitu dengan pengolahan data, pengorganisasian data dengan menghitung skor kuesioner kemudian menarik kesimpulan berdasarkan kelas interval sesuai Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. Hasil dari analisis IKM tiap unsur pelayanan terdapat 4 unsur yang berada pada kategori sangat baik yaitu persyaratan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Unsur produk spesifikasi hasil pelayanan berada pada kategori baik. Unsur waktu penyelesaian berada pada kategori kurang baik karena waktu pelaksanaannya kurang tepat waktu. Unsur sarana dan prasarana juga berada pada kategori kurang baik karena tidak tersedianya tempat bermain anak. Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan penilaian dengan kategori tidak baik karena program layanan ini belum memiliki SOP. Unsur penanganan, pengaduan saran dan masukan juga berada pada kategori tidak baik karena pada pelayanan ini tidak disediakan kotak saran. Saran untuk program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung adalah penyelenggara pelayanan program kelas nenek asuh harus melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa Botoputih terkait pelaksanaan kelas nenek asuh dengan penyusunan SOP kegiatan, penyediaan kotak saran serta penyediaan tempat bermain anak.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Survei Kepuasan Masyarakat

Abstract

The purpose of this study was to describe the results of a community satisfaction survey analysis on foster grandmother class services through the “Pluk Lusi Pas Sehati” program at the Tikung Health Center, district. Lamongan. This research uses descriptive research with a quantitative approach. This study uses primary and secondary data sources with data collection techniques

using questionnaires, interviews, observation and documentation. While the data analysis technique used is data processing, organizing data by calculating the score of the questionnaire and then drawing conclusions based on the interval class according to PermenPan RB No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey for Service Delivery Units. The results of the IKM analysis for each service element are 4 elements which are in the very good category, namely requirements, costs/tariffs, executor competency and executor behavior. The product element of the service result specification is in the good category. The completion time element is in the unfavorable category because the implementation time is not on time. Elements of facilities and infrastructure are also in the category of unfavorable due to the unavailability of children's play areas. While the elements of systems, mechanisms and procedures get an assessment in the bad category because this service program does not yet have an SOP. The elements of handling, complaints, suggestions and input are also in the bad category because this service does not provide a suggestion box. Suggestions for the foster grandmother class program at the Tikung Health Center are that the service provider for the foster grandmother class program must coordinate with the Botoputih Village government regarding the implementation of the foster grandmother class by compiling activity SOPs, providing suggestion boxes and providing children's play areas.

Keywords: Public Service, Health Service, Community Satisfaction Survey

Pendahuluan

Suatu negara mempunyai kewajiban dalam membagikan layanan dalam memenuhi hak bagi warga negara yang harus diperoleh sebagai warga negara. Dimana masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang wajib dipenuhi. Kegiatan membagikan pelayanan pada komponen masyarakat yang dilaksanakan oleh badan atau instansi pemerintahan maupun lingkungan pemberi jasa demi memenuhi kebutuhan masyarakat adalah artian dari pelayanan publik. Menurut UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik ialah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh badan penyelenggara tertentu demi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam tuntutan pelayanan yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan. Menurut pendapat Hayat (2017:22) pelayanan publik selaku aktivitas yang diselenggarakan melalui lembaga publik dalam rangka melayani semua aspek pelayanan yang diperlukan oleh setiap warga negara atau masyarakat untuk dipenuhi berdasarkan ketentuannya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat ahli Mukaron dan Laksana, (2016:41) yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan pemberian layanan yang dilakukan pada setiap keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi publik yang dilakukan berdasarkan pada aturan dasar serta tata cara yang sudah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memaparkan bahwa instansi pelaksana layanan publik memiliki kewajiban SKM minimal 1 (satu) kali dalam setahun secara berkala dengan tujuan mengetahui kepuasan dari masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah memiliki kewajiban guna meningkatkan mutu serta membagikan jaminan layanan selaras bersama prinsip yang ada. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, definisi survei kepuasan masyarakat yaitu aktivitas

dilakukan guna menilai taraf kepuasan publik pada layanan yang didapatkan. Tingkat kepuasan tersebut ada beberapa unsur untuk melakukan SKM. Unsur tersebut menjadi tolak ukur kualitas dari adanya pelayanan publik yang telah diselenggarakan.

Dalam menaikkan derajat kesehatan publik, pemerintah melakukan pemberian pelayanan yang sama dikalangan masyarakat tanpa pandang usia. Saat ini kesehatan dikalangan pra lanjut usia maupun lanjut usia menjadi perhatian bagi pemerintah. Berdasarkan data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Badan Pusat Statistik pada bulan Maret 2022 memperlihatkan sebanyak 10,48 persen penduduk Indonesia adalah lansia dimana lansia tersebut dengan nilai rasio ketergantungan lansia sebesar 16,09 persen. Berlandaskan elemen kesehatan, lansia berada pada tahapan penuaan dengan ditandai oleh penurunan daya tahan fisik yang dapat menyebabkan rentan terhadap berbagai macam penyakit. Lansia yang mengalami penurunan fungsi fisik dalam sistem tubuh mencakup saraf, limpa, hati, perut, dan panca indera dll. Selain itu juga terjadi turunnya kemampuan motorik seperti kekuatan dan kecepatan. Dengan turunnya sistem tubuh tersebut memberikan pengaruh terhadap kekuatan lansia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah membuat Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019 berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 mengenai Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. Tujuan dari adanya aksi nasional kesehatan lanjut usia tersebut adalah sebagai upaya menaikkan kualitas kesehatan bagi lanjut usia untuk dapat mencapai lanjut usia yang memiliki kesehatan, kemandirian, keaktifan, keproduktifan dan berdaya guna untuk keluarga serta masyarakat. Aksi tersebut memiliki sasaran yaitu pada pra lanjut usia yang memiliki usia 45 hingga 59 tahun, tergolong lanjut usia yaitu yang memiliki usia 60 sampai 69 tahun, dan lanjut usia risiko tinggi yaitu lanjut usia yang memiliki usia melampaui 70 tahun atau yang mempunyai usia melebihi 60 tahun dengan masalah kesehatan. Pelaksanaan program kesehatan lanjut usia ini dilaksanakan secara bertingkat melalui tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan kelurahan/ desa. Oleh karena itu, pelaksanaan program kementerian tersebut diserahkan kepada pemerintah daerah.

Melalui hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Tikung, diketahui bahwa program ini merupakan inovasi baru Puskesmas Tikung Kabupaten Lamongan. Kepala Puskesmas Tikung mengatakan bahwa program inovasi ini timbul sebab adanya beragam masalah PTM (Penyakit Tidak Menular) pada lansia pada daerah Puskesmas Tikung di tahun 2018, dimana masalah tersebut berimbas pada beban keluarga serta kematian lansia di wilayah Puskesmas Tikung berdasarkan laporan Puskesmas Tikung pada tahun 2018. Program inovasi ini dibentuk dengan maksud guna meningkatkan kesehatan lansia dan juga guna meningkatkan produktivitas lansia. Selain itu juga mempunyai tujuan lain yaitu sebagai upaya untuk menumbuhkan semangat untuk terus hidup dan merasa berbahagia pada lansia. Inovasi Peluk Lusi Pas Sehati dirancang dengan tujuan guna memberikan pelayanan pada kesehatan lansia.

Kelas nenek asuh merupakan satu kumpulan lansia yang mengasuh cucunya pada usia 0-5 tahun karena ditinggal orang tuanya bekerja. Pelaksanaan program ini dengan memberikan wawasan tentang cara pengasuhan yang baik dan tepat pada bayi maupun

balita yang diasuh. Selain itu juga terdapat kegiatan pemeriksaan kesehatan bagi nenek asuh / lansia tersebut. Kegiatan lain juga dilakukan seperti pemeriksaan kesehatan, senam nenek asuh, dan kegiatan pengolahan makanan. Dari kegiatan tersebut diharapkan bisa berdampak baik pada pertumbuhan dan perkembangan anak yang diasuh serta dapat memberikan dukungan psikologis pada lansia sebab kondisi generasi bangsa kedepan dipengaruhi oleh pola asuh yang tepat.

Program inovasi ini diimplementasikan sejak bulan Maret 2019. Hal tersebut berdasarkan pada Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tikung Nomor 118/ 09/ SK/413.102.02/2019 tentang Pembentukan Inovasi Peluk Lusi Pas Sehati (Pelayanan Terpadu untuk Lanjut Usia Panjang Sejahtera Sehat Produktif) di Wilayah Kerja Puskesmas Tikung Kabupaten Lamongan. Hasil wawancara dengan Puskesmas Tikung, diantara banyaknya program di Peluk Lusi Pas Sehati, pelaksanaan program kelas nenek asuh masih dilaksanakan hanya di satu Desa di lingkup kecamatan Tikung. Sedangkan untuk program lain yang ada di Peluk Lusi Pas Sehati seperti *one step service*, senam ceria, tante lisa, posyandu lansia, home care dan *refreshing* lansia dilakukan di seluruh Desa wilayah kerja Puskesmas Tikung. Wilayah kerja Puskesmas Tikung sendiri adalah semua desa yang ada di Kecamatan Tikung. Berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, Puskesmas Tikung meliputi wilayah kerja desa Botoputih, Balongwangi, Bakalanpule, Jatirejo, Jotosanur, Takeranklanting, Tambakmenjangan, Guminingrejo, Pengumbulanadi, Wonokromo, Dukuhagung, Soko dan Kelorarum. Diantara banyaknya desa yang ada di wilayah kerja Puskesmas Tikung, program kelas nenek asuh tersebut masih dilaksanakan hanya di Desa Botoputih saja. Program ini merupakan program lanjutan sebelumnya dari tahun 2018 yang sempat berhenti. Dengan demikian, peneliti tertarik mengadakan penelitian lebih mendalam mengenai program kelas nenek asuh yang diadakan di Puskesmas Tikung Kabupaten Lamongan.

Metode

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (Balaka, 2022:3) pendekatan kuantitatif adalah sebuah pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengambilan secara random dan menggunakan instrumen sehingga menghasilkan analisis data yang bersifat statistik. Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif sebagai jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan masyarakat pada layanan program Kelas Nenek Asuh melalui Program Peluk Lusi Pas Sehati di Puskesmas Tikung Kab. Lamongan.

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti berupa manusia, benda maupun suatu peristiwa yang memiliki ketentuan tertentu. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah jumlah peserta kelas nenek asuh yang berada di Desa Botoputih Kecamatan Tikung Kabupaten Lamongan yang hadir mengikuti program pada tiga pertemuan terakhir yaitu sebanyak 59 orang. Penelitian mengenai analisis survei kepuasan masyarakat pada layanan program kelas nenek asuh melalui program “Peluk Lusi

Pas Sehati” di Puskesmas Tikung Kab. Lamongan

Tabel 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017	Data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengukuran berdasarkan pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan melalui perbandingan antara harapan dan hasil yang didapatkan	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3. Waktu Penyelesaian, 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan prasarana	Likert

Sumber: PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017

Pembagian jawaban atas unsur-unsur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

Baik, diberi nilai 3;

Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data atau mengumpulkan data. Menurut pendapat Sugiyono (dalam Taufan et al., 2018:20) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan data sesuai dengan kebutuhan penelitian untuk menjawab pertanyaan yang ada pada penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi pada program kelas nenek asuh puskesmas Tikung, website Puskesmas Tikung.

Teknik analisa data dilaksanakan melalui pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan proses editing. Proses tersebut dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dan koreksi ulang terhadap data-data yang telah terkumpul. Pengecekan yang dilakukan yaitu terkait dengan kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan tulisan responden, serta kesesuaian antara pertanyaan dengan jawaban yang diberikan. Tahapan berikutnya yaitu menyalin data atau memasukkan data hasil kuesioner kedalam tabel frekuensi. Penyajian data tersebut untuk memperjelas dan memudahkan dalam melihat data.

Tabel 2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber :PermenPAN RB No. 14 tahun 2017

Hasil dan Pembahasan

Puskesmas Tikung merupakan salah satu layanan publik yang tempatnya mudah untuk dijangkau dengan memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan. Puskesmas Tikung merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Puskesmas Tikung berada di wilayah Kecamatan Tikung, tepatnya beralamatkan di Jalan Raya Mantup No. 44, Sekargeneng, Desa Bakalanpule Kecamatan Tikung Kabupaten Lamongan.

Penelitian analisis survei kepuasan masyarakat pada layanan program kelas nenek asuh melalui program peluk lusi pas sehati di Puskesmas Tikung Kabupaten Lamongan ini dilakukan pada peserta program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung tepatnya di Desa Botoputih. Responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 37 orang yang diperoleh dari 59 orang populasi. Hasil karakteristik responden yang pada penelitian ini yaitu mengenai usia peserta nenek asuh, jumlah anak yang diasuh serta usia anak yang diasuh oleh peserta program kelas nenek asuh tersebut. Penjelasan lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut:

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	45-55 tahun	23	62%
2	56-65 tahun	12	32%
3	66-75 tahun	1	3%
4	>75 tahun	1	3%
	Total	37	100%

(Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Microsoft Excel 2016, 2023)

Dari tabel 3 diatas mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui bahwa responden pada penelitian ini sebanyak 23 responden mempunyai usia 45-55 tahun dengan presentase 62% . Sedangkan sebanyak 12 responden memiliki usia 56-65 tahun dengan presentase 32%. Sebanyak satu responden memiliki usia direntang 66-75 tahun dengan presentase 3%. Sedangkan responden yang memiliki usia lebih dari 75 tahun adalah sebanyak satu orang sehingga presentasenya 3%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak mengisi kuesioner pada penelitian ini ada responden yang memiliki usia 45-55 tahun.

Gambar 1
Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Anak Asuh



(Sumber: Data oleh peneliti menggunakan Microsoft Excel 2016,2023)

Dari gambar 1. diatas dapat diketahui bahwa peserta nenek asuh mempunyai anak asuh dengan berbeda-beda usia. Pada penelitian ini Sebanyak 8 responden memiliki anak asuh yang berusia direntang 0 sampai dengan 1 tahun. Sehingga presentasenya yaitu sebesar 20% dari jumlah seluruh anak yang diasuh oleh peserta kelas nenek asuh. Untuk anak asuh dengan usia 2-3 tahun diasuh oleh 16 responden dengan presentase sebesar 40%. Sedangkan 16 responden sisanya memiliki anak asuh dengan usia 4-5 tahun dengan presentase juga sebesar 40%. Sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa usia anak yang diasuh oleh peserta program kelas nenek asuh, paling sedikit adalah anak dengan usia 0-1 tahun. Dari paparan tersebut dapat diketahui bahwa usia anak yang diasuh responden mempengaruhi kehadiran peserta kelas nenek asuh. Dapat dilihat dari kuesioner tersebut bahwa yang paling sedikit berkontribusi pada penelitian ini adalah nenek asuh yang memiliki anak asuh pada usia 0-1 tahun.

Gambar 2
Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak Asuh
KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN JUMLAH ANAK ASUH



(Sumber: Data oleh peneliti menggunakan Microsoft Excel 2016,2023)

Dari gambar 4.4 diatas karakteristik responden berdasarkan jumlah anak asuh dapat diketahui bahwa sebanyak 34 responden mengasuh anak dengan jumlah satu. Sehingga

didapatkan presentase 92% dari total responden. Sedangkan untuk 3 responden lainnya mengasuh dua anak sehingga presentasinya didapatkan sebesar 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini responden paling banyak adalah peserta program kelas nenek asuh yang mengasuh hanya satu anak. Sehingga nenek asuh yang mengasuh dengan jumlah satu anak paling banyak berkontribusi pada penelitian ini.

Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan program kelas nenek asuh. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian dilakukan perhitungan dengan berdasarkan pada PermenPAN RB Nomor 14 tahun 2017. Sehingga hasil dari perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Hasil Perhitungan Jumlah Nilai dan Nilai Rata-Rata (NRR)

No.	Unsur	Jumlah Nilai	NRR
1	Persyaratan	145	3,92
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	70	1,89
3	Waktu penyelesaian	113	3,05
4	Biaya/tarif	148	4
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	131	3,5
6	Kompetensi pelaksana	145	3,92
7	Perilaku pelaksana	145	3,92
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	37	1
9	Sarana dan prasarana	97	2,6

(Sumber: tabel diolah peneliti menggunakan excel,2023)

Dari perhitungan tersebut kemudian mencari Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang. Perhitungan tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus sesuai pada PermenPAN-RB No.14 tahun 2017 yaitu:

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,011$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai interval konversi IKM dihitung dengan cara :

$$\text{Nilai interval konversi IKM per unsur} = \text{NRR per unsur} \times 25$$

Setelah mendapatkan hasil perhitungan tersebut, kemudian menghubungkannya dengan tabel interval yang berdasarkan pada PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 yaitu:

Tabel 5
Interval Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kineja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017)

Tabel 6
Hasil perhitungan

No.	Unsur	NRR Tertimbang	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	0,43	98	A	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	0,208	47,25	D	Tidak Baik
3	Waktu penyelesaian	0,336	76,25	C	Kurang Baik
4	Biaya/tarif	0,44	100	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,4	87,5	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	0,431	98	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	0,431	98	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0,1	25	D	Tidak Baik
9	Sarana dan prasarana	0,3	65	C	Kurang Baik

(Sumber: data diolah peneliti menggunakan excel, 2023)

Dari perhitungan diatas kemudian dapat dicari Nilai IKM unit pelayanan program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung dengan cara menjumlah NRR tertimbang per unsur kemudian dikali 25. Untuk lebih jelasnya dapat diketahui pada perhitungan berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= (0,43+0,208+0,3359+0,44+0,4+0,431+0,431+0,1+0,3) \times 25 \\ &= 3,0651 \times 25 = 76,628 \end{aligned}$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai IKM unit pelayanan program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung mendapatkan kategori “Baik”.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan program kelas nenek asuh di Puskesmas Tikung. Namun, peserta dari dari program ini adalah masyarakat pengguna layanan kelas nenek asuh di Desa Botoputih saja. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang mengikuti program tersebut.

Berdasarkan hasil perhitungan, unsur persyaratan pada penelitian mendapatkan kategori "Sangat Baik". Kategori tersebut diperoleh karena sebanyak 34 responden menganggap bahwa untuk mendapatkan informasi persyaratan program kelas nenek asuh ini sangat mudah didapatkan. Hal tersebut sesuai dengan kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Silmi, 2019:25) yaitu transparansi. Pada penelitian ini transparansi dilihat dari keterbukaan penyelenggara program dalam memberikan informasi persyaratan

teknis pada layanan program kelas nenek asuh. Pada layanan program ini, tidak ada persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh peserta nenek asuh. Sehingga tidak ada kejelasan mengenai persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna layanan. Jadi pada layanan ini hanya ada persyaratan teknis saja dimana seluruh nenek yang mengasuh anak pada usia 0-5 tahun karena ditinggal orang tuanya bekerja, boleh mengikuti program tersebut. Sehingga dari hal tersebut, persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sangat mudah karena hanya persyaratan teknis saja tanpa harus memenuhi persyaratan lainnya.

Berdasarkan Permenpan RB No. 14 tahun 2017 sistem mekanisme dan prosedur merupakan suatu alur cara pelaksanaan yang diberlakukan baik bagi penyedia layanan maupun pengguna layanan. Dalam mewujudkan tujuan pelayanan publik yaitu terwujudnya sistem dari pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan ketentuan maka setiap pelayanan publik harus memperhatikan sistem, mekanisme dan prosedur. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur adalah suatu unsur yang memuat tentang SOP serta alur dari pelaksanaan pelayanan. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada penelitian ini dinilai dari tingkat kerutinan pelaksanaan program kelas nenek asuh. Unsur ini pada penelitian program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung mendapatkan penilaian yang masuk kedalam kategori "Tidak Baik". Hal tersebut didapatkan dari sebanyak 33 responden mengatakan bahwa kegiatan tersebut kurang rutin dan sebanyak 4 responden lainnya mengatakan bahwa kegiatan kelas nenek asuh tidak rutin. Hal tersebut dikarenakan pada program kelas nenek asuh ini pelaksanaannya tidak rutin.

Hasil dari wawancara dengan pihak Puskesmas Tikung bahwa kegiatan ini seharusnya dilakukan setiap satu bulan sekali. Namun karena adanya kendala pada biaya operasional kegiatan, program kelas nenek asuh ini pelaksanaannya menjadi tidak rutin. Oleh karena hal tersebut menyebabkan Puskesmas Tikung tidak bisa melaksanakan kegiatan ini dengan rutin dan tidak dapat memastikan kapan program ini dilaksanakan lagi. Artinya apabila dalam bulan maret Puskesmas Tikung mengadakan program kelas nenek asuh ini, mereka tidak bisa memastikan bulan apa lagi ada pelaksanaannya. Jika pihak Puskesmas Tikung mengadakan program kelas nenek asuh kembali, maka diinformasikan melalui Group WhatsApp posyandu balita yang terdapat di dusun-dusun yang ada di Botoputih. Sehingga pelaksanaan program kelas nenek asuh yang tidak rutin tersebut dipengaruhi karena tidak adanya SOP pelaksanaan program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung. Pelaksanaan pelayanan yang tidak rutin ini tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut pendapat Ristiani (2020:166). Dimana prinsip yang dikemukakan dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah prinsip berkelanjutan. Artinya dalam pelaksanaan pelayanan harus selalu dilakukan dan selalu diadakan perbaikan. Oleh karena itu, pelaksanaan program yang tidak rutin dan tidak pasti ini harus menjadi perhatian bagi Puskesmas Tikung karena dapat menjadi salah satu faktor menurunnya tingkat kehadiran peserta kelas nenek asuh. Selain itu, pelaksanaan program yang tidak rutin menyebabkan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan menjadi tidak bisa diketahui perkembangannya. Jadi nenek asuh tidak dapat mengetahui perkembangan kondisi kesehatan bulan lalu dengan bulan selanjutnya. Sehingga hasil dari pelaksanaan program tersebut kurang bisa dirasakan oleh pengguna pelayanan program kelas nenek asuh.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis survei kepuasan masyarakat pada layanan program kelas nenek asuh melalui program “Peluk Lusi Pas Sehati” di Puskesmas Tikung Kab. Lamongan dengan menggunakan 9 unsur survei kepuasan masyarakat berdasarkan permenpan-RB No. 14 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, didapatkan kesimpulan yaitu sebagai berikut: 1) Berdasarkan pada perhitungan kepuasan masyarakat sesuai permenpan RB No. 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan 9 indikator pelayanan, program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung mendapatkan nilai sebesar 76,62 sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung berada pada kategori “Baik”. 2) Berdasarkan hasil perhitungan 9 indikator pelayanan pada penelitian ini, unsur pada layanan program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung yang berada pada kategori sangat baik dan tidak baik. Sangat baik pada administratifnya dan tidak baik pada sarana prasarana.

Adapun saran berdasarkan hasil dan pembahasan peneliti pada pelayanan program kelas nenek asuh Puskesmas Tikung, terdapat beberapa saran sebagai berikut : 1) Sebaiknya Puskesmas Tikung mempertahankan unsur persyaratan, biaya/tarif, serta kompetensi pelaksana pada layanan program kelas nenek asuh. 2) Sebaiknya Puskesmas Tikung mempertahankan unsur perilaku pelaksana yaitu keramahan dan kesopanan petugas. Namun, untuk kedisiplinannya harus diperbaiki lagi dengan pembagian petugas yang jelas antara di Puskesmas dengan program nenek asuh. 3) Sebaiknya Puskesmas Tikung membuat SOP kegiatan kelas nenek asuh serta melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa Botoputih terkait pembuatan SOP kegiatan pelaksanaan program kelas nenek asuh untuk meningkatkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur.

Referensi

Buku

Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1, 130.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (I, Issue 1). PT Rajafindo Persada

Mukarom, Z. dan L. M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Artikel Jurnal

Sabatier, P. A. (1988). An advocacy coalition framework of policy change and the role of policy-oriented learning therein. *Policy sciences*, 21(2-3), 129-168.

Artikel Jurnal

Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.

Artikel Jurnal dengan DOI

Taufan, J., Ardisal, A., Damri, D., & Arise, A. (2018). Pelaksanaan Pembelajaran Pendidikan Jasmani Adaptif bagi Anak dengan Hambatan Fisik dan Motorik. *Jurnal Pendidikan Kebutuhan Khusus*, 2(2), 19.
<https://doi.org/10.24036/jpkk.v2i2.496>

Artikel Jurnal dalam Website

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178. Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)