

**Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Rekomendasi
JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) Di Dinas Sosial
Kabupaten Sidoarjo**

Dwiky Darma Pramudya

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
dwikypramudya017@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penelitian ini menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel-variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh pada bidang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pengurusan surat rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin). Kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, dan Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sosial dan sangat penting bagi hampir setiap manusia. Setiap pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan, masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan dan kelancaran kegiatan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kegiatan pengabdian. Selain memenuhi kebutuhan pelanggan, layanan yang diberikan juga memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah. Pelayanan dibutuhkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Barang dan jasa publik sering dibutuhkan sebagai layanan publik. Dengan administrasi yang didapat, diyakini bahwa daerah setempat akan secara efektif ikut mendukung kewajiban perangkat otoritas publik, sehingga ada keselarasan antara keistimewaan dan komitmen sebagai warga.

Pelayanan kepada masyarakat adalah baik pelayanan maupun non pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, komunitas, atau masyarakat, seperti menggunakan fasilitas umum. Lembaga swadaya masyarakat dan lembaga pemerintah melakukan atau menyediakan layanan ini dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai pelayan publik (masyarakat), pelayanan publik

mencerminkan fungsi dan tanggung jawab pemerintah. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan surat rekomendasi JKMM yang harus dilaksanakan dengan baik. Akses yang lengkap dan menyeluruh, kerjasama lintas sektor, fokus pada penyuluhan, pencegahan dan pengobatan penyakit, pelibatan masyarakat, serta desentralisasi dan koordinasi seluruh sistem pelayanan menjadi ciri khas organisasi pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo bertugas memberikan pelayanan surat rekomendasi JKMM yang harus dilakukan secara adil dan merata mengingat surat rekomendasi JKMM merupakan surat yang digunakan masyarakat untuk berobat di rumah sakit atau puskesmas.

Salah satu pertimbangan terpenting dalam menggunakan layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo adalah kualitas layanan. Sikap, pengetahuan, dan keterampilan anggota petugas dalam memberikan pelayanan, serta komunikasi, informasi, kesopanan, ketepatan waktu, daya tanggap, serta tersedianya fasilitas dan lingkungan fisik yang memadai, merupakan aspek kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan surat rekomendasi JKMM yang berkualitas saat ini menjadi kebutuhan di masyarakat yang menjadi faktor berhasil atau tidaknya kepuasan masyarakat yang dibangun. Kemampuan masyarakat untuk membantu individu dalam berobat sangat diuntungkan dengan keberadaan layanan surat rekomendasi JKMM. Petugas pelayanan harus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka meningkatkan pelayanan surat rekomendasi JKMM. Pemberian pelayanan yang berkualitas untuk surat rekomendasi JKMM merupakan salah satu cara untuk menaikkan level pelayanan. Pelayanan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa adalah pelayanan surat rekomendasi JKMM yang berkualitas. Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta terus melakukan evaluasi terhadap produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat atau pelanggan merupakan upaya untuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghimpun hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif opini publik mengenai perolehan pelayanan dari penyelenggara layanan publik untuk memberikan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan Unit Layanan Umum dapat dievaluasi dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur. Survei ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan surat rekomendasi JKMM Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo harus dievaluasi untuk Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk mengetahui perkembangan skor kepuasan masyarakat terhadap pelayanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo harus dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Adapun Hambatan yang terjadi pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo yaitu mengenai bahwa kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo masih kurang bagus dikarenakan bahwa masih ada masyarakat yang masih bingung mengenai informasi persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Hal ini tentunya sangat merugikan karena masyarakat harus bolak balik ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo untuk memenuhi persyaratan pelayanan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Rusmilawati & Suparti, 2020) dalam menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat kepada masyarakat sangat diperlukan profesionalisme kerja pegawai. Profesionalisme berasal dari kata profesi yang dapat diartikan sebagai pekerjaan yang memerlukan keterampilan atau keahlian tertentu. Bekerja dengan mempergunakan keterampilan atau keahlian khusus itu disebut bekerja secara profesional. Dengan demikian profesi tidak dapat dikerjakan oleh semua orang, tetapi hanya dapat dilaksanakan oleh orang-orang yang benar-benar dipersiapkan untuk menguasai keahlian yang relevan dengan persyaratan untuk dapat melaksanakan pekerjaan tersebut secara efisien, efektif dan produktif. Menurut (Oerip & Oetomo, 2000) profesional artinya ahli dalam bidangnya. Sedangkan profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya dan ada nya pertanggung jawaban atas profesinya. Menurut (Maister, 1998) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Semua itu membuat istilah professional identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian. Teori Carolina (Caroline, 1993) mengemukakan bahwa profesionalisme mengacu pada sikap bukan kepada uraian pekerjaan. Pegawai yang profesional adalah pegawai yang melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, dan menganggapnya penting bagi karirnya, cukup peduli untuk menganalisis bagaimana caranya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, mengerti bagaimana pekerjaannya berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan, dan mempunyai keyakinan dalam membagi ide, tujuan, semangat kepada orang lain.

Menurut Teori Mertin Jr (Agung, Transformasi Pelayanan Publik, 2005) karakteristik profesionalisme pegawai sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah:

1. Equality (kesamaan dan kesetaraan) Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik dan status sosialnya.
2. Equity (keadilan) Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. Loyalty (loyalitas) Kesetiaan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait suatu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
4. Accountability (akuntabilitas) Setiap pegawai pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Setiap pegawai harus memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip yang ditetapkan institusi.

Teori yang dikemukakan oleh Zeitham, Berry dan Parasuraman yang dikutip Boediono (Boediono, 1999) mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikatakan baik yaitu:

1. Bukti Langsung (Tangibles), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.
3. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
4. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.

Empati (Empathy), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut (Kotler P. d., 2012) menyatakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai bentuk perbandingan antara dan kinerja dimana kepuasan adalah respon emosional konsumen terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk dan jasa.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (Mandala & Mandala, 2017).

Pelayanan publik berada di garis depan interaksi masyarakat-pemerintah. Warga dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik memberikan manfaat yang banyak dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat di semua tingkatan. Dalam hal ini, citra positif pemerintah di mata masyarakat akan semakin kuat jika berhasil menata penyelenggaraan pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan bertanggung jawab. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah merupakan citra buruk pemerintah di masyarakat.

Sebagian orang yang berurusan dengan birokrasi terus menerus mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Hingga saat ini, sebagian orang meremehkan kekuatan birokrasi. Akibatnya, banyak pengguna jasa dan masyarakat umum yang mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa calo untuk memenuhi kebutuhannya terkait birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan pada umumnya kurang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efisien karena terlalu kompleks dengan berbagai alasan yang tidak diterima oleh masyarakat. Situasi seperti itu membuat kecewa masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Semua itu membuat masyarakat enggan untuk berurusan langsung dengan birokrasi pemerintah. (Damayanti, 2019)

Menurut (Patel, 2019) kualitas pelayanan dapat dikatakan berhasil, jika dapat memberikan dampak terhadap pemenuhan terhadap masyarakat. Kepuasan merupakan hal yang bersifat individu setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Jika suatu produk pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Kotler yang dikutip (Satibi, 2012) dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” mengemukakan bahwa: kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.

Kemudian menurut Tjiptono yang dikutip (Satibi, 2012) dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” mengemukakan bahwa: kepuasan pelanggan akan tercapai, apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi (Ditiya, 2019).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Sedikitnya angka kepuasan pasien akan memiliki dampak terhadap perkembangan tersebut. “masyarakat yang merasa tidak puas dengan layanan

kesehatan yang diberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya” (Kotler P. K., 2007). Dengan demikian kurangnya kepuasan masyarakat dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat tersebut. Kepuasan Konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata konsumennya. Dalam hubungan dengan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Masyarakat menyampaikan keluhan terhadap pelayanan, unit khusus yang mengelola komplain maupun melalui kotak saran yang ada di pada pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai masih belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai harapan konsumen. Masyarakat kepuasannya akan terpenuhi apabila harapan dan kenyataan yang terjadi di lapangan mengalami persamaan. Kepuasan konsumen berhubungan erat dengan pelayanan konsumen secara medis maupun non medis (ISKANDAR, 2022).

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) (Kotler P. K., 2009).

Kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh (Kotler P. K., 2009) sebagai berikut :

1. Responsiveness (daya tanggap)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

2. Assurance (jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

3. Tangible (bukti fisik)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

4. Empathy (empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

5. Reliability (kehandalan)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian,

kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni :

1. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
11. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
12. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Penelitian Kualitatif. Pada pemilihan Pendekatan Penelitian Kualitatif ini dikemukakan karena ingin memahami keadaan obyek yang benar-benar terjadi secara alamiah. Kemudian, pada penelitian kualitatif ini mengupayakan untuk memaparkan gambaran lengkap mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Kotler P. d., 2012) menyatakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai bentuk perbandingan antara dan kinerja dimana kepuasan adalah respon emosional konsumen terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk dan jasa.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (Mandala & Mandala, 2017)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik berdasarkan perbandingan harapan dan kebutuhan. Hasil tersebut diperoleh melalui survei opini publik secara kuantitatif dan kualitatif. Untuk mendorong masyarakat menjadi pengguna layanan rekomendasi JKMM, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rekomendasi JKMM, meningkatkan kualitas penyedia layanan rekomendasi JKMM, dan dapat mendorong penyedia layanan lebih inovatif dalam menjalankan rekomendasi JKMM. jasa. Dengan menerapkan konsep "RATER" yang dikemukakan oleh (Kotler P. K., 2009), peneliti dapat melihat dari pembahasan dalam teori Kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability).

Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap, atau kemauan petugas layanan untuk membantu masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat, dan mendengarkan serta menangani keluhan dari masyarakat. melalui keinginan karyawan untuk membantu dan memberikan layanan yang tanggap, kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan cepat dan akurat, kesadaran petugas tentang perlunya bersikap ramah kepada setiap pelanggan, dan kesadaran mereka tentang perlunya berkerja sama dengan masyarakat.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Lupiyoadi, 2013).

Setiap petugas dapat melayani masyarakat sesuai dengan tingkat daya tanggap, pemahaman, dan ketidaksesuaian berbagai bentuk pelayanan yang belum diketahuinya, maka diperlukan kemampuan tanggap. Setiap petugas yang memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek-aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap perilaku penerima pelayanan.. Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sikap responsiveness sangat penting bagi petugas pelayanan untuk memberikan arahan kepada masyarakat yang masih bingung atau tidak tau dengan prosedur pelayanan, aturan pelayanan dan persyaratan sesuai prosedur yang diperlukan dalam layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Pada responsiveness (daya tanggap) di jabarkan menjadi dua bagian yaitu prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan, sebagai berikut :

A. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan, khususnya tahapan-tahapan yang memudahkan masyarakat untuk menerima pelayanan dengan membuat alur pelayanan menjadi sederhana. Pada prosedur pelayanan di Dinas Sosial

Kabupaten Sidoarjo alur pelayanannya cukup mudah untuk masyarakat dan petugas pelayanan mampu menjelaskan alur pelayanannya dengan jelas untuk mendapatkan sebuah layanan surat rekomendasi JKMM dan menjelaskan persyaratan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat.

B. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dalam melakukan pelayanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo petugas pelayanan hanya melakukan pelayanan dengan waktu 5 menit setiap masyarakat yang melakukan pelayanan dan pengerjaan surat rekomendasi JKMM bila persyaratan lengkap dan sesuai prosedur, dan surat rekomendasi JKMM bisa di berikan kepada masyarakat bila berkas masuk sebelum jam 13.00 (jam 1 siang) bisa diberikan pada hari itu, tetapi bila lebih dari jam 13.00 (jam 1 siang) surat tersebut dikirim besok melalui whatsapp.

Assurance (kepastian)

Assurance (kepastian) yaitu khususnya kapasitas karyawan untuk menanamkan kepercayaan pada janji yang dibuat untuk masyarakat. Dalam hal ini, contohnya termasuk pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab petugas, ketergantungan petugas, kemampuan petugas untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Lupiyoadi, 2013).

Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, setiap bentuk pelayanan surat rekomendasi JKMM memerlukan kepastian tentang pelayanan masyarakat. Agar masyarakat penerima pelayanan merasa puas dan percaya bahwa segala bentuk urusan pelayanan telah selesai sesuai dengan kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kelancaran pelayanan, maka tingkat kepastian pelayanan sebagian besar ditentukan oleh jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan. dan kualitas pelayanan masyarakat. Istilah Assurance "kepastian" dapat dibagi menjadi tiga bagian berikut: "kepastian jadwal layanan", "kepastian biaya layanan", dan "kewajaran biaya layanan":

A. Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal dalam layanan surat rekomendasi JKMM tergolong sangat cepat tanpa menunggu waktu lama. Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan cepat sesuai waktu yang ditetapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Waktu pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dimulai pada pukul waktu 08.00 pagi sampai pukul waktu 14.00 (jam 2 siang), petugas pelayanan melakukan layanan kepada masyarakat berlangsung selama paling cepat 5 menit jika persyaratan sesuai prosedur dan paling lama kurang lebih 10 menit jika persyaratan tidak memenuhi prosedur.

B. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan. Masyarakat yang telah melakukan layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Sidoarjo tidak dikenakan biaya apapun atau gratis dalam melakukan layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

C. Kewajarann biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dalam melakukan pelayanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo masyarakat tidak di tarif biaya pelayanan karena dalam melakukan layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo di tarif gratis tidak dipungut biaya apapun setelah melakukan layanan ini.

Tangible (bukti fisik)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Lupiyoadi, 2013).

Bukti fisik yang dapat dilihat atau digunakan oleh petugas pelayanan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya, yang dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan sehingga puas dengan pelayanan yang dirasakan, yang pada sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setelah menerima surat rekomendasi JKMM pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, inilah yang dimaksud dengan bukti fisik dalam kualitas pelayanan. Dari bukti fisik masyarakat bisa melihat siapa yang melayani layanan surat rekomendasi JKMM tanpa ada rasa keraguan untuk mendapatkan pelayanan. Tangible (bukti fisik) di jabarkan menjadi tiga bagian yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan kesopanan dan keramahan pelayanan.

A. Kejelasan petugas pelayanan

kejelasan tentang petugas pelayanan, khususnya keberadaan dan kepastiannya (nama, jabatan, wewenang, dan tanggung jawab). Dalam menawarkan kepada masyarakat, petugas pelayanan menunjukkan kejernihan kepribadian diri, misalnya (nama, jabatan, serta wewenang dan kewajiban). Masyarakat dapat dilayani dengan segera dan menerima pelayanan dengan cepat. Pelayanan rekomendasi JKMM yang diberikan oleh petugas pelayanan memberikan rasa aman bagi masyarakat karena yang menangani tindakan pelayanan adalah ahli di bidangnya. Setiap langkah yang akan diambil juga dikomunikasikan untuk mendapatkan persetujuan keluarga atas layanan tersebut.

B. Kedisiplinan pelayanan

kedisiplinan petugas pelayanan, khususnya kesungguhan dalam memberikan pelayanan, dalam menjaga konsistensi jam kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Memberikan pelayanan surat rekomendasi JKMM dengan cepat kepada masyarakat selama 5 menit dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

C. Kesopanan dan keramahan pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, petugas pelayanan perlu meningkatkan kesopanan dan keramahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan menerima keluhan masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Empathy (empati)

Empathy (empati) yaitu khususnya kesediaan petugas layanan untuk mengutamakan pelayanan kepada masyarakat secara individual. Misalnya, petugas harus berusaha menempatkan diri sebagai penerima layanan. Agar hubungan yang harmonis selalu terjaga, maka harus segera ditemukan solusi jika terjadi keluhan pelanggan dengan menunjukkan kepedulian yang tulus.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Lupiyoadi, 2013).

Memahami asumsi terkait layanan diperlukan untuk setiap aktivitas layanan. Jika semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki tingkat komitmen yang sama terhadap pelayanan masyarakat dan rasa empati bagaimana penyelesaian atau pengelolaannya, maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas. Rasa empati kepada masyarakat sangat diperlukan untuk melayani masyarakat dengan cepat tidak berbelit-belit dengan aturan atau waktu yang telah ditentukan. Petugas pelayanan selalu memprioritaskan masyarakat lansia yang mengurus layanan surat rekomendasi sendirian tanpa adanya bantuan dari seorang anak atau saudaranya. Empathy (empati) di jabarkan menjadi tiga bagian yaitu keadilan pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, sebagai berikut:

A. Keadilan pelayanan

Keadilan dalam memperoleh pelayanan, khususnya dalam memberikannya tanpa membedakan kelas atau status masyarakat yang dilayani. penyampaian jasa tanpa membedakan kelas atau status masyarakat yang dilayani. Pernyataan tentang pelayanan yang tidak membedakan berdasarkan status sosial atau golongan melayani keadilan. Namun, masih ada sebagian yang berpendapat bahwa akses terhadap layanan itu tidak adil. Di karenakan petugas pelayanan mendahulukan orang sepuh atau lansia yang melakukan layanan surat rekomendasi JKMM tanpa adanya bantuan dari anaknya atau saudara.

B. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kenyamanan pada ruang pelayanan di Dinas Sosial Sidoarjo tergolong sudah memenuhi Standart Operasional Prosedur. Pada ruang pelayanan terdapat AC, free Wifi, air mineral, koran dan buku, televisi, CCTV, tempat sampah, mesin nomer antrian, taman bermain untuk anak-anak.

C. Keamanan pelayanan

Keamanan Layanan adalah proses memastikan bahwa fasilitas atau unit yang digunakan untuk menyediakan layanan memiliki tingkat keamanan lingkungan yang memadai sehingga orang dapat merasa aman menerima layanan dan terlindungi dari risiko yang terkait dengan penggunaannya. Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo keamanan dalam melakukan pelayanan sangat di utamakan, dan pelayanannya tanpa adanya suap, pungli atau gratifikasi, petugas pelayanan melaksanakan layanan dengan penuh tanggungjawab. Keamanan akan memberikan kenyamanan pengguna layanan sehingga diharapkan memperoleh konsumen. Keamanan menjadi hal penting bagi masyarakat yang menerima layanan, dengan itu jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan masyarakat setelah menerima pelayanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Reliability (kehandalan)

Reliability (kehandalan) yaitu kapasitas untuk memenuhi janji, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten dalam pekerjaan mereka. Dalam hal ini, contohnya adalah kemampuan petugas untuk memberikan layanan

terbaik, kemampuan perusahaan untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat dan benar, dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Lupiyoadi, 2013).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap petugas pelayanan diharapkan memiliki pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi yang diperlukan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukannya menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa keluhan dan kesan yang salah tentang pengalaman masyarakat dengan layanan surat rekomendasi JKMM. Petugas pelayanan juga harus bisa memberikan sebuah arahan kepada masyarakat yang belum tau aturan atau prosedur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Reliability (kehandalan) dijabarkan menjadi tiga bagian yaitu tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan persyaratan pelayanan, sebagai berikut :

A. Tanggungjawab petugas pelayanan

Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dalam melakukan pelayanan petugas harus meningkatkan upaya pelayanan dengan penuh tanggungjawab dalam melakukan pelayanan. Petugas pelayanan melindungi berkas dan menerima tuntutan jika terjadinya kesalahan dalam melakukan pelayanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

B. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Pada pelayanan rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo petugas pelayanan menjelaskan kepada masyarakat persyaratan apa saja yang harus dibutuhkan, dan menjelaskan dengan jelas dan baik agar masyarakat tau rumah sakit mana saja yang bekerja sama dengan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo seperti Surat rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) hanya bisa digunakan hanya di beberapa rumah sakit wilayah Kabupaten Sidoarjo, berikut adalah rumah sakit yang bekerja sama dengan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo : 1. RSUD Sidoarjo, 2. Rs. Siti Khodijah Sidoarjo, 3. Rs. Siti Hajar Sidoarjo, 4. Rs. Anwar Medika Sidoarjo, 5. RSUD Sidoarjo Barat yang berwilayah di daerah Krian, 6. Dan seluruh Puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

C. Persyaratan pelayanan

Kebutuhan pelayanan adalah persyarat yang diperlukan (harus dipenuhi/dilengkapi) selama waktu yang dihabiskan menawarkan jenis bantuan sesuai peraturan dan pedoman yang relevan. suatu kebutuhan yang harus dipenuhi atau dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengguna harus dapat dengan mudah mengakses dan membaca persyaratan layanan. Persyaratan proses layanan, serta alasan membutuhkannya, harus dijelaskan kepada pelanggan oleh penyedia layanan. Kesederhanaan pemahaman membantu aturan dan sistem. Pengguna sangat menghargai penjelasan akurat tentang persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan. Masyarakat harus dapat dengan mudah mengakses dan membaca persyaratan layanan. Persyaratan proses layanan, serta alasan membutuhkannya, harus dijelaskan kepada masyarakat oleh penyedia layanan..

Berikut adalah syarat-syarat untuk membuat surat Rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :

- 1 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Desa yang ditandatangani Kepala Desa dan Mengetahui Camat setempat.
- 2 Surat Pernyataan Tidak Mampu / Miskin yang ditandatangani pemohon diatas materai 6 Ribu ; mengetahui RT, RW, Lurah/ Kades dan Camat setempat.
- 3 Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang harus diperhatikan ; 1. Anggota keluarga dalam KK masuk BDT (Basis Data Terpadu) atau tidak, 2. Anggota keluarga masuk PBI JKN (Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan) dan BPJS mandiri atau tidak, 3. Data satu keluarga harus masuk KK (suami, istri dan anak), 4. Harus penduduk Sidoarjo (mempunyai KK dan KTP Sidoarjo), 5. BPJS Mandiri harus kelas III.
- 4 Foto Copy Surat Rawat Inap dari RSUD atau Puskesmas.
- 5 Bagi Pasien yang sakit karena kecelakaan Lalu Lintas harus dilengkapi Surat Keterangan dari Kepolisian setempat.
- 6 Jangka Waktu maksimal 1 hari kerja.
- 7 Biaya/ Tarif **GRATIS**.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur yang menjadi penilaian kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat setelah menerima layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah 20 masyarakat yang sudah menjawab kuesioner dari peneliti setelah menerima layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dengan 14 pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

No	Nama Responden	Kuesioner													
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
	RS1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	RS2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
	RS3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	RS4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
	RS5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
	RS6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	RS7	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
	RS8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
	RS9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
	RS10	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
	RS11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
	RS12	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
	RS13	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	RS14	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
	RS15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	RS16	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
	RS17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	RS18	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
	RS19	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
	RS20	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
	Jumlah Nilai	67	64	63	67	64	62	66	69	62	66	73	66	67	65
	RR Unsur	3,3	3,2	3,1	3,3	3,2	3,1	3,3	3,4	3,1	3,3	3,6	3,3	3,3	3,2
	RR Tertimbang	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
	Jumlah RR Tertimbang	3,2447													
	Jumlah IKM Unit Pelayanan	81,1175													

Tabel Kepuasan masyarakat

*RR. Umsur (Rata-rata Unsur).

*RR. Tertimbang (Rata-rata Tertimbang).

*Jumlah RR. Tertimbang (Jumlah Rata-rata Tertimbang).

*Jumlah IKM Pelayanan (Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan).

*P1 sampai P14 (Sebuah Pertanyaan Kuesioner).

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 44,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 20 masyarakat peneliti mendapatkan nilai IKM dengan hasil dari kuesioner kepada 20 masyarakat setelah menerima layanan surat rekomendasi JKMM untuk tingkat kepuasan mendapatkan nilai Kategori B yang artinya cukup baik dengan nilai 81,11.

Berikut adalah rumus dari perhitungan Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

1. Rata-rata Unsur = $\frac{\text{Total Skor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$
2. Rata-rata Tertimbang = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$
3. Jumlah Rata-rata Tertimbang = Rata-rata Tertimbang X Jumlah Unsur
4. Jumlah IKM Unit Pelayanan = $\frac{\text{Jumlah Rata-rata Tertimbang}}{25}$ (dari nilai 100 dibagi banyak pilihan yang jumlahnya ada 4 (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju)).

Gambar Rumus Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas yang telah dijabarkan oleh peneliti. Maka peneliti mendapatkan kesimpulan dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo”, Sebagai Berikut:

1. Dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai sangat baik. Karena petugas pelayanan rekomendasi JKMM di Dinas Sosial menunjukkan kinerja dengan kategori sangat baik. Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) peneliti mendapatkan nilai 81,11 dengan kategori B yang artinya baik. Tetapi ada beberapa masyarakat yang belum tau tentang

persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Petugas membantu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, Karena masih ada masyarakat yang ingin menggunakan jasa layanan surat rekomendasi JKMM namun persyaratannya masih kurang dan tidak memenuhi prosedur.

2. Hasil ini menunjukkan bahwa pemohon layanan surat rekomendasi Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo lebih puas dengan kinerja petugas ketika menggunakan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan menjadi fokus utama. Masyarakat sendiri juga sering menilai sifat pelayanan yang diberikan oleh suatu bantuan dari sudut pandang dan cara kerja aparatur pemerintahan yang memberikan bantuan kepada daerah setempat. Petugas akan memberikan layanan yang akurat dan dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu atau masyarakat dapat memperoleh izin yang diusulkan dalam kerangka waktu yang dijanjikan jika mereka memiliki kemampuan, tanggung jawab, dan disiplin untuk memberikan layanan dengan cepat. Dengan sikap yang disiplin dan adil menyebabkan masyarakat merasa lebih dihargai dan tidak merasa terhalang saat mendapatkan pelayanan. Masyarakat senang dengan pelayanan surat rekomendasi Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo karena sikap dan gaya kerja tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Assauri, S. (. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan, No. 01, XXXII*. Jakarta.
- Bahrul, H. K. (2012). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Al-Fikriis.
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia.
- Caroline. (1993). *Wacana Pengembangan Kepegawaian* . Jakarta: Badan Kepegawaian Negara .
- Damanpour, F. (1991). ORGANIZATIONAL INNOVATION: A META-ANALYSIS OF EFFECTS OF DETERMINANTS AND MODERATORS. *Academy of Management Journal*.
- Damayanti, S. H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 21-32.
- Ditiya, R. R. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PANYILEUKAN KOTA BANDUNG* . Doctoral dissertation: PERPUSTAKAAN.
- Harahap, D. R. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES. Journal of Health Research" Forikes Voice*, 162-165.
- Hermawan, I. (2019). *Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Karawang: 15.
- ISKANDAR, R. &. (2022). *PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL*. Sriwijaya University: Doctoral dissertation.
- Kasali, R. (2012). *Cracking Value*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler, P. d. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi ke-12*. Jakarta: Airlangga .
- Kotler, P. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Maister, D. H. (1998). *Profesionalisme Sejati*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mandala, & Mandala, A. W. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 1-18.
- Muluk, M. K. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Banyumedia.
- Nasrullah, R. (2017). *Etnografi Virtual: Riset Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi di Internet*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Oerip, & Oetomo, T. (2000). *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.
- Rusmilawati, A. J., & Suparti. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Ekonomi*.
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di Negara*. Malang: UMM Press.
- Samsudin, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 13–22.
- Suandi, S. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR. *Jurnal Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13-22.
- Sugiono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, E. B. (2009). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Susanto. (2010). *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Tjiptono, A., & Chandra, G. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI .
- Wiladatika, M. A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Sarana Sarana Penyelenggaraan Seminar Online. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Bisnis*, 292–312.
- Wiyono, S. .. (2006). *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPS*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.