

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM *TULUNGAGUNG EMERGENCY MEDICAL SERVICE (TEMS)* DI RSUD DR. ISKAK TULUNGAGUNG**

**Choir**

12040674030 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)  
Email : choirmsw@gmail.com

**Eva Hany Fanida S.AP., M.AP.**

0019018306 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)  
Email: efanida@yahoo.com

**Abstrak**

Semakin kompleksnya permasalahan di bidang kesehatan, menyebabkan dibutuhkan inovasi layanan kesehatan oleh pemerintah daerah. Inovasi layanan tersebut salah satunya adalah program TEMS yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Tulungagung yang murah namun berkualitas dan siap tanggap dalam menangani kejadian yang terjadi di masyarakat sehingga dapat dijangkau semua lapisan masyarakat dan program ini telah dijadikan program percontohan nasional. Namun, prestasi yang telah didapat ini bukan berarti mengindikasikan program ini bebas dari masalah, dikarenakan hasil survei awal, peneliti menemukan adanya indikasi ketidakpuasan sebagian masyarakat. oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait survei kepuasan masyarakat terhadap keberadaan program ini.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 75 orang responden dari 296 populasi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan 9 indikator yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 antara lain persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan saran dan masukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap program TEMS mencapai persentase 71,81% dan masuk dalam interval 61%-80% dengan kategori **puas**. Adapun rincian kepuasan per indikator antara lain indikator tarif / biaya dengan persentase sebesar 78%, kemudian diikuti oleh indikator perilaku pelaksana dengan persentase sebesar 75,66%, indikator persyaratan dengan persentase sebesar 73%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 72,33%, indikator kompetensi pelaksana sebesar 72,16%, indikator waktu pelayanan sebesar 70,66%, indikator maklumat pelayanan sebesar 70,5%, indikator prosedur sebesar 68,33%, dan indikator terendah yakni penanganan pengaduan saran dan masukan dengan persentase sebesar 65,16%.

**Kata kunci** : Survei kepuasan masyarakat, TEMS.

**Abstract**

*Increasingly of health problems complexity causing the need for innovation of health services by local governments. One of service health innovation is TEMS program which aims to provide health service to Tulungagung society which cheap but qualified and ready to be responsive in handling society health problem. So that it can be reached by all layers of society and this program has been made as national pilot program. However, this achievement does not mean indicate that the program is free of problems, due to the results of the initial survey, the researcher found indications of dissatisfaction among some people. therefore, researcher conduct research related to the survey of public satisfaction on the existence of this program.*

*The type of this research is descriptive with quantitative approach. Primary data collection was done by spreading the questionnaire to 75 respondents from 296 population with sampling technique using purposive sampling. The data that has obtained then analyzed using the 9 indicators listed in the Decree of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 16 in 2014, among others, requirements, procedures, service time, cost / tariff, specification product of service type, implementor competence, implementor behavior, and the handling of complaints, suggestions, and feedbacks.*

*The results of this study indicate that public satisfaction on the TEMS program reached the percentage of 71.81% and included in the interval of 61% -80% with satisfied category. The details of satisfaction per indicator are tariff / cost indicator with percentage of 78%, followed by implementor behavior indicator with percentage of 75,66%, requirements indicator with percentage equal to 73%, product indicator*

*specification type of service equal to 72,33%, the implementor competency indicator is 72.16%, the service time indicator is 70.66%, the service indicator is 70.5%, the procedure indicator is 68.33%, and the lowest indicator is the handling complaints, suggestions, and feedbacks with the percentage of 65.16 %.*

**Keywords :** *Survey of public satisfaction, TEMS.*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, dimana dalam hal ini Indonesia mendapat peringkat keempat dengan negara yang mempunyai jumlah penduduk terpadat. Sehingga, tingginya kepadatan penduduk di Indonesia menjadikan kesehatan merupakan hal penting yang wajib diperhatikan oleh pemerintah mengingat bahwa kesejahteraan suatu negara tergantung pada seberapa terjaminnya kesehatan masyarakat yang ada dalam negara tersebut (<https://finance.detik.com>). Adanya peningkatan penduduk di Indonesia juga menjadi latar belakang masalah negara di bidang kesehatan. Masalah kesehatan masyarakat merupakan masalah penting bagi sebuah negara yang telah menjadi sorotan dan perhatian dunia internasional. Untuk menanganinya, negara-negara di dunia memasukkan masalah kesehatan sebagai salah satu agenda pembangunan internasional. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks membuat penyedia layanan harus mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik mereka.

Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan terus melakukan perbaikan (*continous improvement*) serta melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan, seperti Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung yang telah membuat terobosan baru pada tahun 2015 berupa penanganan kegawatdaruratan medis yang telah dicanangkan oleh pemerintah kota Tulungagung guna untuk memberikan suatu sistem pelayanan yang mendekati kepada masyarakat kota Tulungagung berupa *Tulungagung Emergency Medical Service* (TEMS) yaitu merupakan sebuah layanan yang berbasis kepada teknologi informasi tingkat tinggi sehingga memungkinkan petugas kesehatan akan tiba di lokasi kejadian dengan sangat cepat dan pasien dapat segera ditangani. Sistem ini juga terintegrasi dengan sistem serupa di Polres Tulungagung yang dinamakan dengan *command center*, yaitu merupakan cikal bakal terbangunnya sebuah dengan sistem yang ada di RSUD dr. Iskak Tulungagung. Sistem ini bertujuan untuk meminimalisir kematian maupun kecacatan dampak dari kejadian atau bencana yang terjadi di Kabupaten Tulungagung (<https://www.youtube.com>).

Program *Tulungagung Emergency Medical Service* ini merupakan program kesehatan yang dikeluarkan pada tahun 2015 oleh Bupati Tulungagung yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Tulungagung yang murah namun berkualitas dan siap tanggap dalam menangani kejadian yang terjadi dimasyarakat sehingga dapat dijangkau semua lapisan masyarakat. Program ini merupakan regulasi dari Bupati Tulungagung yang digagas sejak tiga tahun lalu bersama Direktur RSUD dr. Iskak Tulungagung (<https://www.youtube.com>).

*Tulungagung Emergency Medical Service* (TEMS) merupakan cetak biru *National Command Center* (NCC) lengkap dengan piranti *public safety center* (PSC) sebagai *call center*. Sebagai pusat informasi PSC menyiapkan operator 24 jam nonstop sekaligus mampu mendeteksi lokasi penelfon via satelit. Konsep dan aplikasi TEMS ini serupa dengan “911” yang berjalan di Negara barat. Seluruh alokasi anggaran untuk kesuksesan program ini bersumber dari APBD kabupaten Tulungagung tanpa ada bantuan dari pusat (<https://www.youtube.com>).

Program TEMS merupakan layanan kegawat daruratan dengan inovasi layanan yang memberikan respon lebih cepat terhadap pasien melalui panggilan darurat yang dilakukan penelepon. TEMS mampu melakukan koordinasi dengan fasilitas-fasilitas kesehatan terkemuka yang tersebar diseluruh tulungagung. Dengan adanya program TEMS, dimungkinkan untuk mendatangkan tim medis dari fasilitas kesehatan terdekat, fasilitas kesehatan yang siap melayani, atau fasilitas kesehatan lain yang diperlukan sesuai kebutuhan pasien atau bahkan memberikan panduan kepada penelepon terkait hal-hal yang perlu dilakukan demi keselamatan pasien saat tim medis belum sampai ke lokasi (hasil wawancara petugas Tems, 2017).

Menteri Kesehatan, Nila Farid Moelok menjadikan program layanan keselamatan di Tulungagung sebagai percontohan (*Pilot Project*) secara nasional. Nila berharap program tanggap darurat rumah sakit ala Negeri barat itu bisa diadaptasi di seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia (*Koran Sindo*, 2016). Akan tetapi, dari hasil survey awal peneliti menemukan masih adanya ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan TEMS yang diberikan oleh RSUD dr. Iskak Tulungagung. Hal tersebut diketahui dari hasil survei yang dilakukan kepada 25 pengunjung yang pernah menggunakan layanan TEMS dengan menanyakan kepuasannya dalam

mendapatkan layanan dan hasilnya diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Survei Awal**

Pertanyaan	Jawaban			
	Ya		Tidak	
	F	%	F	%
Apakah anda puas terhadap program pelayanan <i>Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)</i> yang diberikan oleh RSUD dr. Iskak Tulungagung?	11	44.0	14	56.0

Sumber: Hasil Survey Awal, 2017

Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan masih cukup berbelit-belit, dan diharapkan adanya penyederhanaan dalam proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* masih belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Dari berbagai alasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung”.

#### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung?”.

#### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini pada hakekatnya bertujuan untuk mendeskripsikan Kepuasan Masyarakat terhadap Program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Kabupaten Tulungagung.

#### **Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

##### a. Manfaat teoritis

- a) Penelitian ini digunakan untuk memperkaya kajian teori dalam Administrasi Negara khususnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan studi perbandingan maupun bahan tambahan bagi peneliti selanjutnya yang meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tulungagung.

##### b. Manfaat Praktis

###### a) Bagi peneliti

Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan dan diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dalam aplikasi dan teori sehingga bisa menjadi bekal kelak saat terjun ke dunia kerja.

###### b) Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak

Dapat memberikan masukan mengenai peningkatan pelayanan program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* dan sebagai bahan referensi untuk membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.

###### c) Bagi Universitas Negeri Surabaya

Diharap dapat menambah referensi kepustakaan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Sedangkan Nurcholis (2005:175) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2006) juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip yang terdiri dari:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- d. Standar Pelayanan Publik  
Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
- e. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

## B. Kepuasan Masyarakat

### 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" melakukan dan membuat. Menurut Kotler (2005:36) kepuasan adalah sebagai perasaan suka/ tidak seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Sedangkan Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2005:146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

### 2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang

"relevan, valid" dan "reliabel" dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014., sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan
- 8) Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Terdapat

dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden (masyarakat pengguna layanan TEMS) terhadap kuesioner yang diberikan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen maupun literatur seperti peraturan-peraturan, arsip, hasil observasi, internet, dan keterangan pendukung lainnya yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang peneliti lakukan.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan TEMS selama 4 bulan terakhir (01 Januari – 30 April 2017) yang berjumlah 296 orang (data *Public Safety Center* khusus pengguna TEMS). Peneliti menggunakan data pengguna TEMS pada bulan Januari – April 2017 dikarenakan data tersebut merupakan data jumlah panggilan terbaru yang masuk ke dalam program dan direkap oleh penyelenggara program TEMS. Hal ini memudahkan peneliti untuk menentukan besarnya sampel yang dapat digunakan sebagai obyek penelitian.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan TEMS yang pernah atau sedang menggunakan layanan TEMS di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dengan jumlah responden sebanyak 75 orang. Angka ini diperoleh melalui teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan penentuan jumlah responden menggunakan rumus Slovin.

### Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. **Kuesioner (Angket)**

Kuesioner dalam penelitian terdiri dari 22 item pernyataan. Angket atau kuisisioner ini dibagikan ke responden (masyarakat pengguna layanan TEMS) sebagai alat untuk mendapatkan data primer terkait survei kepuasan masyarakat terhadap program TEMS di dr. Iskak Kabupaten Tulungagung.

2. **Wawancara**

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap masyarakat pengguna maupun penyelenggara layanan program TEMS dengan tujuan untuk mengetahui masalah awal yang timbul di masyarakat dan kajian lebih mendalam terkait program TEMS.

3. **Observasi**

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi sebagai survei awal (*pre-survei*) dengan tujuan peneliti dapat menentukan permasalahan dan

pemetaan terhadap lokasi serta hal-hal yang diperlukan dalam penelitian.

4. **Dokumentasi**

Dokumentasi dalam penelitian ini seperti data-data tentang program TEMS, profil RSUD dr. Iskak Tulungagung, perbandingan penelitian terdahulu, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini sebagai acuan dan data pendukung dalam membuat dan melengkapi penelitian terkait survei kepuasan masyarakat terhadap program TEMS di dr. Iskak Kabupaten Tulungagung.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif. Hal ini sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini yakni mendeskripsikan survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung berdasarkan hasil kuesioner. Dalam melakukan analisa data kuantitatif, dilakukan melalui tiga tahap yakni pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung dilakukan terhadap pengguna program TEMS dengan cara memberikan kuesioner berupa item pernyataan yang terdiri dari 22 item pernyataan dan diberikan kepada 75 dari 296 orang responden. Melalui survei ini, diharapkan menjadi rujukan bagi pembuat dan pemberi layanan program untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang ada pada program layanan masyarakat dalam hal ini khususnya di bidang kesehatan. Berikut penjelasan temuan hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui 9 indikator survei kepuasan masyarakat :

1. **Persyaratan**

Persyaratan dalam penelitian ini merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh pengguna TEMS dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator persyaratan memperoleh persentase sebesar 73% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator persyaratan dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pengguna TEMS baik itu syarat teknis maupun administratif tidak menjadi beban dan mudah dipenuhi oleh masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator

persyaratan dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

## 2. Prosedur

Prosedur dalam penelitian ini merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penyelenggara Program TEMS dan masyarakat pengguna TEMS termasuk pengaduan. Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 68,33% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator prosedur dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa langkah-langkah yang dibakukan oleh penyelenggara program TEMS dan harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna program TEMS dapat dilakukan dengan mudah dan masyarakat dilayani dengan baik sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator prosedur dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

## 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan dalam penelitian ini merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan program TEMS dari setiap jenis pelayanan. Indikator ini mengukur apakah pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator waktu pelayanan memperoleh persentase sebesar 70,66% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator prosedur dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian masyarakat terhadap waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dan menyelesaikan proses pelayanan tergolong cepat dan tepat waktu sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator waktu pelayanan dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

## 4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif dalam penelitian ini merupakan ongkos yang dikenakan kepada masyarakat pengguna program TEMS dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara program TEMS yang besarnya ditetapkan oleh penyelenggara program TEMS atau berdasarkan kesepakatan bersama dengan masyarakat pengguna program. Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator biaya / tarif

memperoleh persentase sebesar 78% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator biaya / tarif dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diantara indikator yang lain, indikator biaya / tarif memperoleh persentase tertinggi dalam survei kepuasan masyarakat terkait program TEMS. Hasil ini memberikan bukti bahwa dalam mendapatkan layanan program TEMS, masyarakat merasa puas dikarenakan biaya yang dibebankan oleh penyelenggara program terhadap pengguna program mudah dijangkau dan dapat disesuaikan dengan kemampuan masyarakat pengguna program.

## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini merupakan hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara program TEMS dan diterima oleh masyarakat pengguna program TEMS sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator ini melihat apakah pelayanan yang diberikan penyelenggara TEMS sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat atau tidak.

Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh persentase sebesar 72,33% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian masyarakat terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara program TEMS sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

## 6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam penelitian ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh staff pelaksana program TEMS meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Indikator ini mengukur tentang kompetensi para staf atau petugas TEMS, apakah posisi tersebut diisi oleh orang-orang yang kompeten dalam hal memberikan pelayanan kesehatan khususnya keadaan darurat.

Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator kompetensi pelaksana memperoleh persentase sebesar 72,16% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti

berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator kompetensi pelaksana dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian masyarakat terhadap kemampuan penyelenggara program TEMS seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam melayani masyarakat sudah cukup dan mumpuni sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator kompetensi pelaksana dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana dalam penelitian ini merupakan sikap petugas pelaksana program TEMS dalam memberikan pelayanan. Indikator ini mengukur bagaimana masyarakat menerima sikap yang ditunjukkan oleh staf pelaksana program TEMS dalam memberikan layanan. Hasil survei yang dilakukan peneliti, temuan di lapangan memperlihatkan bahwa indikator perilaku pelaksana memperoleh persentase sebesar 75,66% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator perilaku pelaksana dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan dalam memberikan pelayanan, penyelenggara program TEMS telah menunjukkan perilaku yang baik kepada pengguna TEMS meliputi ketanggapan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator perilaku pelaksana dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan dalam penelitian ini merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara program TEMS untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Indikator ini mengukur seberapa besar komitmen pelaksana layanan program TEMS untuk benar-benar menerapkan program ini dengan sebaik mungkin dan dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku. Hasil survei yang dilakukan peneliti, indikator maklumat pelayanan memperoleh persentase sebesar 70,5% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator maklumat pelayanan dalam TEMS dapat

dinyatakan memuaskan. Hal ini mengindikasikan dalam memberikan pelayanan, penyelenggara program TEMS telah menunjukkan sikap sanggup dan memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memenuhi pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap indikator maklumat pelayanan dalam program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)*.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam penelitian ini merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan yang diterima staf penyelenggara program TEMS terkait program TEMS dan bagaimana pengaduan tersebut ditindak lanjuti. Melalui indikator ini dapat diukur kepuasan masyarakat terhadap terhadap sistem pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan oleh penyelenggara program TEMS. Dari data hasil survei penelitian ini, indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan persentase terendah. Namun meskipun demikian hasil persentase ini masih masuk dalam kategori memuaskan. Hasil survei yang dilakukan peneliti indikator ini memperoleh persentase sebesar 65,16% dan masuk dalam kriteria **puas** yang berarti berdasarkan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung, indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam TEMS dapat dinyatakan memuaskan.

Perhitungan peneliti melalui hasil rekap total nilai skor per indikator dengan skor ideal per indikator diperoleh hasil bahwa Variabel kepuasan masyarakat memiliki persentase sebesar 71,81% dan masuk pada kategori **puas**. Dengan demikian maka dapat dikatakan hasil penelitian survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung dinyatakan memuaskan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, maka hasil penelitian tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *Tulungagung Emergency Medical Service* di RSUD dr. Iskak Tulungagung dapat dinyatakan memuaskan. Hal ini dilihat dari persentase variabel kepuasan masyarakat sebesar 71,81% dan masuk dalam interval 61%-80% dengan kategori **puas**.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, dan diperoleh temuan bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap program *Tulungagung Emergency*

*Medical Service (TEMS)* di RSUD dr. Iskak Tulungagung dinyatakan memuaskan, maka peneliti memberikan rekomendasi atau saran antara lain :

1. Penyelenggara program TEMS diharapkan tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan program TEMS kepada masyarakat mengingat dari hasil penelitian ini sudah menunjukkan hasil yang baik.
2. Terkait indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang memiliki persentase terendah dalam penelitian ini, peneliti menyarankan kepada penyelenggara program TEMS bahwa untuk menampung aduan, saran, dan masukan dari masyarakat dapat menggunakan akun sosial media resmi seperti *facebook, Twitter, Line, Whatsapp*, dan lain-lain mengingat pengguna sosial media sangat tinggi dan kemampuan untuk menjadi alat pengawas kinerja penyelenggara layanan publik sangat efektif dan efisien. Hal ini tentunya harus disertai dengan keinginan yang kuat dari penyelenggara program untuk benar-benar serius menampung kritik, saran, dan masukan dari masyarakat dan bagaimana hal-hal tersebut bisa ditangani dan ditindaklanjuti dengan baik.
3. Mengingat dari hasil rekap pengguna TEMS dari kurun waktu 4 bulan terakhir (01 Januari – 30 April 2017) yang berjumlah 296 orang, maka perlu dilakukan sosialisasi lebih luas dan terstruktur terkait adanya program TEMS, tujuan, prosedur, dan manfaatnya sehingga semua masyarakat bisa mengetahui dan memanfaatkan dengan baik keberadaan program ini mengingat masih ada masyarakat yang masih meminta bantuan pihak puskesmas agar menghubungi petugas TEMS untuk mendapatkan layanan TEMS.

#### **Ucapan terima kasih**

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bharata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada Press.
- Fandy Tjiptono .2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hanif Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori , Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- SOP menghubungi TEMS 2017.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/2517461/negara-dengan-penduduk-terbanyak-di-dunia-ri-masuk-4-besar>
- [www.academia.edu/6978598/hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan pasien rawat jalan up t pukesmas gandrungman u i kabupaten cilacap](http://www.academia.edu/6978598/hubungan_mutu_pelayanan_kesehatan_dengan_pasien_rawat_jalan_up_t_pukesmas_gandrungman_u_i_kabupaten_cilacap)
- <https://www.youtube.com/watch?v=vsb6vsa46la>
- koran sindo. 2016. [http://koran-sindo.com/page/news/2016-01-09/5/14/911\\_tulungagung\\_jadi\\_percontohan\\_nasional](http://koran-sindo.com/page/news/2016-01-09/5/14/911_tulungagung_jadi_percontohan_nasional)
- [http://www.antarajatim.com/lihat/berita/172843/layanan\\_tems\\_rsud\\_tulungagung\\_belum\\_efektif](http://www.antarajatim.com/lihat/berita/172843/layanan_tems_rsud_tulungagung_belum_efektif)