

Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Puskesmas Sanggeng

Hans Sammy Marthin Salakory^{1*}, Febby Sonya Matulesy², Sahrir Sillehu³

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada, Indonesia

Abstract

Public services are activities that benefit the community organised by the government, these activities are communal and have an impact on the satisfaction of service recipients. Puskesmas as one of the public service units is not always able to provide maximum satisfaction for the community, which in turn will have an impact on community dissatisfaction. In its activities, the Sanggeng Community Health Centre as a public service provider institution has not been able to provide excellent service to the community, causing many complaints from the community, especially regarding the attitude of officers who are less friendly, long in serving patients, and the cleanliness of the puskesmas that are less clean. This research was conducted with the aim of finding out the level of community satisfaction with services at the Sanggeng health centre. To answer the research problem, a quantitative descriptive method was used with the Community Satisfaction Index (CSI) analysis tool. The survey results show that the Sanggeng Health Centre received an CSI score of 77 with a quality score of B and good service performance. The service indicator with the highest CSI value is Facilities and infrastructure of 89 with a very good quality number (A), the indicator with the lowest CSI value is Service Time of 68 with a quality number C and service performance is not good. The other two indicators with Poor CSI are the first System, Mechanism, and Procedure, the CSI Value is 75. Second, Executor Behaviour, the CSI score is 76.

Keywords: Public Services, Community Health Centre, Community Satisfaction Index, Community Satisfaction Survey, Service performance,

Pendahuluan

Mencapai tujuan pembangunan kesehatan bergantung pada pelayanan kesehatan dasar atau *primary health care*. Jika hal ini dapat dimaksimalkan, pembangunan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat menjadi suatu keniscayaan (Indrayathi & Noviyanti, 2017). Akses yang terbatas terhadap pelayanan kesehatan maka masyarakat kalangan bawah sangat rentan terhadap gangguan kesehatan.

Agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat kalangan bawah tersebut maka penyediaan fasilitas layanan kesehatan dasar yang mudah diakses, berkualitas, dan terjangkau adalah sangat penting untuk meningkatkan derajat kesehatan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya terkhusus akses pelayanan kesehatan harus direspon oleh pemerintah dalam bentuk penyediaan pelayanan publik (A. R. F. Rahmad et al., 2023).

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 bahwa Pemerintah, melalui berbagai institusi, menyediakan berbagai produk barang dan layanan administratif untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan

**corresponding author: Hans S. M. Salakory*
Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes
Maluku Husada
Email: hans.salakory@gmail.com
Submitted: 03-07-2024 Revised: 06-08-2024
Accepted: 08-08-2024 Published: 13-08-2024

penduduk. Kegiatan ini dikenal sebagai pelayanan publik dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Ariastuti (2020) menyebutkan setiap kegiatan yang memberi keuntungan bagi manusia yang diselenggarakan oleh pemerintah, bersifat komunal serta berdampak pada kepuasan penerima pelayanan (masyarakat) adalah pelayanan publik. Maulidiah (2014) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah hasil dari proses produksi birokrasi yang dikonsumsi atau dimanfaatkan oleh masyarakat atau warga negara. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Tidak selalu kegiatan pelayanan publik mampu memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat, akibatnya akan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat dan dikawatirkan hal ini bila dibiarkan maka dalam jangka panjang akan semakin menurunkan kepercayaan masyarakat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Sari et al., 2021). Kondisi seperti ini memerlukan rumusan kebijakan yang efektif dan tepat sasaran. Menurut Prawinto dan Alam (Kurniasih & Mirajiah, 2021) untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maka diperlukan kebijakan publik sebagai salah satu instrumen pentingnya.

Kebijakan publik merupakan keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk menangani suatu masalah atau mencegah terjadinya masalah. Dalam konteks pelayanan publik, kebijakan publik dapat mencakup berbagai tindakan, seperti: Mengawasi kegiatan di ruang publik, membantu masyarakat yang menghadapi masalah sosial, memberikan akses kepada layanan publik, dan melindungi hak-hak warga negara (Handoyo, 2013).

Secara manajerial pelayanan publik harus dievaluasi, tujuannya adalah untuk mengukur dan membototi secara objektif sejauh mana pencapaian target yang telah direncanakan sebelumnya. Oleh karena itu melalui evaluasi secara objektif dapat membuktikan tingkat keberhasilan pelaksanaan program bagi

kesejahteraan masyarakat (Abdoellah & Rusfiana Yudi, 2016). Survei adalah model evaluasi yang dikembangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dalam sektor publik salah satunya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini bertujuan menjaga sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan publik, lewat survei ini juga diharapkan dapat memberikan jawaban sejauh mana kinerja pelayanan publik telah mampu memuaskan masyarakat (Nurlaila, 2021) , (Nesimnasi et al., 2019) . Lampiran Peraturan MENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di sebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga penyelenggara pelayanan publik. Survei ini bertujuan untuk mengukur seberapa puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, produk survei ini dalam bentuk angka indeks.

IKM adalah hasil pengukuran yang bersifat kuantitatif dan kualitatif yang memberikan informasi mengenai seberapa puas masyarakat atas pelayanan yang diraskannya pada saat penyerahan jasa layanan publik oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks ini sebenarnya menunjukkan gap antara harapan atau ekspektasi masyarakat terhadap kenyataan proses penyerahan jasa layanan yang dirasakan. (Nurba, 2012).

Puskesmas Sanggeng adalah salah satu unit penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di kabupeten Manokwari, yang dalam pelayanannya mendapat banyak keluhan oleh masyarakat. Pertama petugas kurang ramah serta kurang empati terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, hal ini dibuktikan dengan cara berbicara petugas yang kasar saat melayani masyarakat. Kedua petugas kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat, mereka cenderung agak santai dalam melayanai keluhan masyarakat hal ini berdampak pada panjangnya waktu penyelesaian penanganan keluhan masyarakat, dengan demikian pihak puskesmas Sanggeng belum dapat memeberikan pelayanan yang maksimal. Yang ketiga adalah tata ruang puskesmas yang kurang teratur dan kurang

terjaga kebersihan, lingkungan puskesmas tidak begitu ramah bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, selain itu area parkir puskesmas juga tidak representatif. Yang keempat tidak semua petugas puskesmas memakai tanda pengenal untuk mempermudah masyarakat mengenal identitas petugas.

Kualitas pelayanan puskesmas yang kurang baik mengakibatkan efek ketidaknyamanan bagi pasien, selanjutnya minat dan hasrat pasien atau masyarakat lebih memilih pelayanan kesehatan di puskesmas atau klinik pengobatan lainnya yang menawarkan pelayanan yang lebih nyaman. Upaya mengatasi masalah pelayanan Puskesmas Sanggeng yang dikeluhkan oleh masyarakat agar pelayanan publik tetap prima maka harus ada tolak ukur atau standart yang menjadi dasar evaluasi terhadap pelayanan tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Dalam IKM terdapat sembilan indikator, yaitu: dan IKM adalah tolak ukur itu yang didalamnya meliputi sembilan indikator, yakni: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan saran, serta sarana prasarana (D. D. Rahmad & Harafani, 2022). Mengingat kepuasan layanan sangat ditentukan oleh pelayanan yang dirasakan, serta mencermati adanya kesenjangan antara pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterimanya di Puskesmas Sanggeng.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif (Wijayanto et al., 2018), teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *aksidental sampling*, yang didasari pada kemudahan sehingga sampel dapat dipilih pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat (Yuniati et al., 2013). Sampel yang diambil sebanyak 150 pasien didasari pada Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah, yang mengisyaratkan jumlah 150 responden.

Responden diambil pada saat berkunjung (melakukan pemeriksaan dan pengobatan) ke Puskesmas Sanggeng. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung dilokasi penelitian, dan Kuisisioner (Sugiyono, 2012). Untuk menjawab masalah penelitian maka digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diadopsi dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. IKM sendiri merupakan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka, angka ini berbentuk skala likert 1 s.d. 4. (Sularsih Endartiwi, 2020).

Dengan rincian:

1. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan maka harus dilakukan pembobotan dan penilaian terhadap setiap unsur yang tertera dalam setiap pertanyaan, selanjutnya nilai atau bobot tersebut didapat dari perhitungan rata-rata tertimbang dari setiap indikator layanan yang di survei. Satu nilai tertimbang digunakan untuk semua indikator pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat. Untuk menentukan nilai penimbang digunakan rumus berikut:

$$Bnrt = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Bntr = Bobot Nilai rata-rata tertimbang

2. Nilai SKM atau IKM didapat dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang, sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\sum NPU}{\sum UT} \times NP$$

SKM = Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

NPU = Nilai persepsi perunsur

UT = Unsur terisi

NP = Nilai Penimbang

Nilai SKM/IKM berada antara 25-100, selanjutnya dikonfersikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan intepretasi hasil perhitungan SKM/IKM memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, rumus yang digunakan adalah: $SKM = \text{Unit pelayanan} \times 25$

3. Nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dapat dihitung melalui rumus berikut:

$$NRU = \frac{\sum NU}{\sum res}$$

NRU= Nilai Rata-rata per unsur

Kabupaten Manokwari berada pada wilayah administratif provinsi Papua Barat, dan secara astronomis berposisi di bawah garis katulistiwa, antara 0° 14' s dan 130° 31' e. Kabupaten Manokwari secara geografis berbatasan langsung dengan Kabupaten Tambrauw di bahagian Barat, bahagian Utara dan Timur berbatasan dengan Samudera Pasifik, serta sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Pegunungan Arfak dan Kabupaten Manokwari Selatan. Secara keseluruhan Kabupaten Manokwari memiliki Luas Wilayah sebesar 3.168,28 km² serta terdiri dari sembilan distrik (BPS Kabupaten Manokwari, 2020).

Lokasi kerja Puskesmas Sanggeng adalah di pusat kota Manokwari dengan cakupan pelayan meliputi kelurahan Manokwari Barat, Kelurahan Sanggeng, Kelurahan Padarni dan Kelurahan Manokwari Timur. Jangkauan luas wilayah pelayanan puskesmas Sanggeng Puskesmas adalah 2.101 km², dengan jumlah penduduk berada pada Jl. Percetakan Negara, Sanggeng, dengan penduduk sebesar 52.364 jiwa, dimana 49,84 persen atau 26.669 orang adalah laki-laki dan 50,15 persen atau 23.865 orang adalah perempuan. (Erawati et al., 2021).

Puskesmas Sanggeng dalam pelayanannya memiliki 5 layanan utama. Pertama Poli Umum, pelayanan Poli Umum ditujukan untuk melayani pasien mulai usia 5 sampai dengan 59 tahun. Kedua Poli Lansia ditujukan untuk melayani pasien dengan usia 60 Tahun Keatas. Ketiga Poli Gigi, memberikan pelayanan lengkap untuk sakit gigi meliputi Diagnostik Penyakit Jaringan Gigi, pengobatan Karies gigi, penghapusan Karies dengan USG, perawata Mulkosa Gigi, serta perawatan bedah gigi. Keempat Apotik, bertugas melayani Pengambilan Obat sesuai yang diresepkan dokter dan Pelayanan Informasi Obat (PIO). Kelima Laboratorium, bertugas memberikan layanan pemeriksaan darah lengkap sesuai indikasi medis. Dalam menjalankan operasinya, puskesmas Sanggeng beroperasi

NU = Nilai per unsur

Res = Responden

Hasil perhitungan dapat diinterpretasi sebagai berikut:

Hasil

dari hari Senin hingga Sabtu dimulai dari pukul 08.00 WIT s.d. pukul 13.00 WIT dan tutup di hari Minggu.

Pelayanan yang diberikan selalu bersinggungan dengan kepentingan penggunaan jasa layanan. Pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan kepentingan atau ekspektasi pengguna jasa akan berdampak terhadap kepuasannya. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sanggeng mungkin menurut standart telah berada pada bagian yang maksimal tetapi blum tentu menurut masyarakat penerima jasa layanan. Tabel 1 berikut menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sanggeng.

Tabel 1 tersebut memberikan informasi tentang rekapitulasi distribusi frekwensi persepsi responden mengenai kepuasannya atas kinerja pelayanan puskesmas Sanggeng. Pada indikator pertama yakni Persyaratan persepsi responden terbesar ada pada kinerja Baik sebesar 78.00 persen atau sebanyak 117 responden dan yang terendah adalah Tidak Baik sebanyak 1 orang atau setara 0.67 persen.

Pada indikator kinerja ke dua yakni Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ditribusi frekwensi persepsi responden terbesar ada pada kategori Baik sebesar 70.67 persen dengan jumlah 106 responden, yang terendah sebanyak 3 responden atau 2 persen pada kriteria Tidak Baik. Pada indikator ke tiga tentang “Waktu Penyelesaian” distribusi persepsi responden terbesar ada pada kriteria Baik sebesar 82 orang atau 54.67 persen dan terendah pada kriteria Tidak Baik sebanyak 6 orang atau 4 persen. Indikator ke empat tentang Biaya/Tarif mendapat menunjukkan persepsi responden tertinggi dari 78 orang atau 52 persen dan terendah 1 responden atau 0.67 persen ada pada kriteria Tidak Baik.

Ditribusi persepsi respnden terbesar pada indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah sebesar 119 responden atau 79.33 persen, sementara yang terendah sebanyak 1 responden

atau 0.67 persen. Indikator kinerja layanan ke enam tentang Kompetensi Pelaksana menurut responden mendapat persepsi tertinggi dari 109 responden atau sebanyak 72,67 persen dan terendah sebanyak 7 responde atau 4.67 persen. Pada indikator kinerja layanan ke tujuh tentang Perilaku Pelaksana, persepsi responden tertinggi ada pada kriteria Baik sebanyak 110 responden atau sebesar 73.33 persen dan terendah ada pada kriteria Tidak Baik sebanyak 3 responden atau 2 persen. Indikator kinerja pelayanan ke delapan adalah Penanganan Pengaduan, persepsi responden terbesar ada pada kriteria Sangat Baik dengan jumlah 77 atau 51.33 persen, dan yang terendah berada pada kriteria Tidak Baik sebanyak 2 responden atau sebesar 1.33 persen.

Terakhir adalah indikator Sarana dan Prasarana, dimana kecenderungan persepsi responden tertinggi ada pada kriteria Baik dengan jumlah 126 responden atau 84 persen. Dan yang terkecil adalah Kurang Baik sebanyak 8 responden atau 5.33 persen. Berdasarkan hasil distribusi frekwensi diatas selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Sanggeng. Tabel 2 berikut menampilkan hasil perhitungan IKM.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan serta hasil perhitungan IKM maka nilai IKM yang diperoleh adalah sebesar 77,22 persen berada pada mutu pelayanan "B" atau kinerja unit pelayanan Baik. Berarti kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh puskesmas Sanggeng dimata masyarakat masuk kategori Baik. Hasil survei ini mengharuskan pihak puskesmas Sanggeng meningkatkan kinerja pelayanannya hingga mencapai mutu Sangat Baik. Mutu Sangat Baik menggambarkan kinerja pelayanan mencapai titik pelayanan prima, sebab pada tingkatan itu akan memberikan tingkat kepuasan maksimal bagi masyarakat. Hal-hal strategis yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan pelatihan secara berkelanjutan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan serta kompetensi staf. Supervisi dan sistim pemantauan yang efektif perlu dilakukan secara periodik untuk

memastikan tingkat pelayanan yang diberikan berada pada taraf yang maksimal. Kegagalan proses komunikasi dalam sebuah sistim menyebabkan rendahnya kinerja sistim secara keseluruhan, oleh karena itu peningkatan kordinasi antar pegawai serta komunikasi yang intens wajib dilakukan untuk memastikan pemberian layanan kesehatan dikaukan secara optimal. Dari nilai NRR yang didapatkan seperti pada tabel 3 selanjutnya dilakukan perhitungan IKM atau Kinerja layanan per uni indikator, nilai IKM perunit ini didapat dari $NRR \times 25$. selanjutnya hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 3.

Sebelum mengambil keputusan untuk memilih pelayan kesehatan mana yang harus digunakan adalah lebih baik bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan kesehatan tersebut. UU Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa masyarakat harus menerima informasi layanan yang terpublikasi dan jelas serta muda dipahami. Berdasarkan pernyataan itu maka persyaratan pelayanan yang dibuat oleh unit pelaksana pelayanan publik hendaknya mengakomodir kebutuhan masyarakat yang didasari pada pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil survei didapati informasi bahwa prasyarat pelayanan puskesmas Sanggeng yang tertuang dalam maklumat pelayanan maupun surat pernyataan tidaklah mempersulit pasien, oleh karena itu secara keseluruhan mendapat nilai IKM sebesar 78 dengan nilai mutu B (Baik). Adakalanya prosedur pelayanan yang berbelit-belit menimbulkan ketidak puasan bagi pasien, oleh karena itu UU nomor 25 Tahun 2009 mengisyaratkan agar prosedur pelayanan harus mudah dilaksanakan, mudah di pahami, jelas, dan sederhana. Pengguna layanan dalam hal ini pasien tidak merasa kesulitan tetapi jelas dan pasti dalam menerima pelayanan.

Hasil survei menunjukan bahwa sistem, meknisme, dan prosedur sedikit sulit dipahami, hal ini disebabkan komunisasi yang kurang baik dari petugas kesehatan di puskesmas Sanggeng. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 75 yang berada pada nilai mutu C (Kurang Baik).

Ketentuan akan waktu layanan serta jadwal pelayanan yang pasti dan diinformasikan dengan baik bagi masyarakat menjadi jaminan kepastian penggunaan layanan kesehatan puskesmas kepada masyarakat. Dalam PerMenPANRB Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa prinsip Ketepatan waktu dalam pelayanan publik adalah salah satu prinsip yang harus dipenuhi (Mirinawati & Prabawati, 2015) hal ini berarti, dalam praktek pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Hasil survei menunjukkan waktu penyelesaian kepada pelayanan masyarakat mendapatkan nilai IKM sebesar 68 dengan nilai mutu Kurang Baik (C). hal ini menunjukkan bahwa petugas puskesmas terkesan lamban dalam melayani masyarakat, dan tidak tepat waktu saat melayani.

Indikator kinerja ke empat adalah Biaya/Tarif, Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat, demikian disebutkan dalam pasal 31 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Untuk kejelasan biaya pelayanan seharusnya secara rinci ditetapkan dalam proses penyerahan jasa layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa kesesuaian biaya/tarif yang di tetapkan oleh puskesmas Sanggeng dengan yang dibayarkan oleh pasien menunjukkan nilai IKM sebesar 81 dengan angka mutu Baik (B) hal ini menunjukkan bahwa untuk biaya yang dikenakan tidaklah memberatkan masyarakat, alasannya adalah terjangkau oleh masyarakat, dan yang berikutnya melayani pasien BPJS.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 salah satu diantaranya adalah Produk layanan yang diinterpretasikan sebagai kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan ketentuang tentang pelayanan tersebut. Dengan demikian maka penting untuk mempublish produk dan spesifikasi dari jenis layanan yang tersedia. Tujuannya adalah agar masyarakat pengguna layan bisa memilih kebutuhan layanan yang dia butuhkan.

Hasil survei menunjukkan bahwa kecenderungan responden menilai Indikator layanan "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan" ada pada angka IKM sebesar 78 dengan angka mutu B atau Baik. Hasil ini berarti informasi layanan puskesmas Sanggeng hingga detail layanan yang tersedia mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat. Selanjutnya informasi layanan yang tersedia di puskesmas Sanggeng oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang didapati oleh masyarakat.

Kompetensi pelaksana mengacu pada keahlian, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dalam suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil survei didapati nilai IKM untuk indikator "Kompetensi Pelaksana" sebesar 81 dengan angka mutu B (Baik). Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kompetensi dan spesialisasi petugas kesehatan di puskesmas dinilai baik. Angka Mutu B (Baik): Ini adalah kategori penilaian kedua dari atas, menunjukkan bahwa kualitas kompetensi petugas kesehatan sudah mencapai standar yang baik. Meskipun nilai IKM dan angka mutu menunjukkan hasil yang baik, penting untuk melihat aspek-aspek yang dinilai dalam indikator "Kompetensi Pelaksana" untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam menyangkut seberapa baik pengetahuan petugas tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Seberapa baik keterampilan petugas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Berapa banyak pengalaman yang dimiliki pelaksana dalam bidang mereka. Seberapa baik pelaksana berkomunikasi dengan pasien dan rekan kerja. Bagaimana sikap dan perilaku pelaksana dalam melayani pasien dan bekerja sama dengan tim.

Perilaku Pelaksana mengandung arti bagaimana petugas memahami sikap dan tindakan penting di tempat kerja. Perilaku petugas mengacu pada sikap, tindakan, dan cara kerja individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di suatu organisasi. Perilaku ini mencerminkan nilai-nilai, etika, dan profesionalisme individu, dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, kolaborasi,

dan budaya kerja secara keseluruhan. Berdasarkan hasil survei IKM puskesmas, didapatkan nilai IKM untuk indikator "Perilaku Pelaksana" sebesar 76 dengan angka mutu C (Kurang Baik). Nilai IKM 76: Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, perilaku petugas di puskesmas dinilai kurang baik. Angka Mutu C (Kurang Baik): Ini adalah kategori penilaian terendah, menunjukkan bahwa kualitas perilaku petugas belum mencapai standar yang diharapkan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah suatu sistem yang dibuat oleh instansi atau organisasi untuk menerima, mencatat, meninjau, dan menyelesaikan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Hasil survei menunjukkan Nilai IKM sebesar 78 untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan Angka Mutu B. Kondisi ini menunjukkan bahwa puskesmas Sanggeng memiliki kinerja yang Baik dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini berarti bahwa: Puskesmas Sanggeng responsif dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari pasien. Proses penanganan pengaduan, saran, dan masukan berjalan dengan efektif dan efisien. Pasien puas dengan hasil penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Sarana dan Prasarana adalah salah satu indikator yang dipakai Dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sarana dan Prasarana mengacu pada fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Contoh sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan (puskesmas) bisa berupa:

1. Gedung: Bangunan puskesmas, ruang tunggu pasien, ruang pemeriksaan dokter, ruang farmasi, dan lain-lain.
2. Peralatan medis: Alat pemeriksaan fisik, alat bantu diagnosa, obat-obatan, dan lain-lain.
3. Mobilier: Kursi tunggu, tempat tidur pasien, meja pemeriksaan, dan lain-lain.
4. Prasarana penunjang: Air bersih, listrik, toilet, dan lain-lain. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana yang memadai penting untuk menunjang kelancaran dan kualitas pelayanan publik.

Hasil survei terhadap indikator Sarana Prasarana menunjukkan nilai IKM 89 dengan Angka Mutu A yang puskesmas Sanggeng memiliki kinerja yang Sangat Baik. Secara fasilitas tidak bisa dipungkiri bahwa puskesmas Sanggeng memang lebih unggul dibandingkan puskesmas lain di Kabupaten Manokwari, pertama karena memang terletak dipusat kota, selanjutnya melayani masyarakat yang cukup besar dari sisi jumlah penduduk, dekat dengan pusat pemerintahan dan berada di wilayah perkantoran sehingga wajar kalo mendapat perhatian lebih dari pemerintah. Hal ini ditandai dengan bangunan dan lahan puskesmas yang luas, ruang tunggu luas dengan kursi yang baik.

Kesimpulan.

Secara keseluruhan nilai IKM Puskesmas Sanggeng adalah sebesar 77 dengan angka mutu B dan kinerja layanan Baik. Indikator pelayanan dengan nilai IKM tertinggi adalah Sarana dan prasarana sebesar 89 dengan angka mutu Sangat Baik (A), sementara indikaor pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 68 dengan angka mutu Kurang Baik (C). selain itu ada dua indikator lainnya yang memiliki IKM berada pada angka mutu Kurang Baik, pertama indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Nilai IKM 75 menunjukkan adanya inefisiensi atau kerumitan dalam proses pelayanan. Kedua Perilaku Pelaksana dengan nilai IKM 76 menunjukkan perlunya peningkatan kualitas interaksi dan pelayanan oleh staf.

Kenyataan ini mengharuskan pihak puskesmas Sanggeng mengambil tindak lanjut dengan tujuan memperbaiki kinerja layanan khusus pada ke tiga indikator dengan nilai IKM yang niali mutunya Kurang Baik (C). Langkah tersebut meliputi:

1. Analisis mendalam untuk memahami penyebab di balik nilai rendah pada indikator-indikator tersebut, dengan melibatkan seluruh staf puskesmas, termasuk tim medis, non-medis, dan manajemen, dalam proses analisis yang bersumber dari

data dan masukan dari pasien melalui survei, wawancara, atau kotak saran.

2. Susun rencana aksi yang terukur, terstruktur, dan terjadwal untuk meningkatkan nilai pada indikator yang kurang baik. Libatkan semua pihak terkait dan memiliki target yang jelas. Alokasikan sumber daya yang memadai untuk pelaksanaan rencana aksi.

References

- Abdoellah, A., & Rusfiana Yudi. (2016). *Teori Analisis Kebijakan Publik* (1st ed., Vol. 1). Alfabeta Bandung.
- Ariastuti, N. L. P. N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(3). <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/1033/1469/4571>
- BPS Kabupaten Manokwari. (2020). *Kabupaten Manokwari dalam Angka 2019*. <https://manokwarikab.bps.go.id/publication/2019/08/16/d8d5829b11c891dd34d77de2/kabupaten-manokwari-dalam-angka-2019.html>
- Erawati, D., Dwiranti, F., & Moge, R. A. (2021). Prevalensi Malaria di Puskesmas Sanggeng Kabupaten Manokwari Periode November s/d Desember 2019. *E-Jurnal Ilmiah Biosaintropis*, 6(2), 72–77. https://www.academia.edu/52226381/Prevalensi_Malaria_di_Puskesmas_Sanggeng_Kabupaten_Manokwari_Periode_November_sampai_Desember_2019
- Handoyo, E. (2013). *Kebijakan Publik* (Mustrose, Ed.; Pertama). Widya Karya.
- Indrayathi, P. A., & Noviyanti, R. (2017). *Equity Dalam Pelayanan Kesehatan*. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendudukan_dir/82bf39a6f5e3c57990dc26f5739dc58a.pdf
- Kurniasih, W., & Mirajiah, R. (2021). Analisis Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Cikalong Wetan, Bandung Barat. *JIAP Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 214–219.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan/PATEN)* (R. Rauf, Ed.; Edisi Pertama). CV Indra Prahsta.
- Mirinawati, & Prabawati, indah. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54. <https://www.bing.com/search?q=pentingnya+kepastian+waktu+layanan+publik&form=ANSPH1&refig=3bc70395d1c948548769decbf7407e41&pc=U531>
- Nesimnasi, V., Romeo, P., & Ndoen, E. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar: Journal of Community Health*, 1(4), 147–154.
- Nurba, E. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Riset / 2297 JURNAL EKSIS*, 8(2), 2168–2357. <http://karyailmiah.polnes.ac.id>
- Nurlaila. (2021). *Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan Puskesmas Ketrowonojoyo)*.
- Rahmad, A. R. F., Tawai, A., & Suhadi. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat, Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(2), 671–682. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.125>
- Rahmad, D. D., & Harafani. (2022). *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur*. 3(4), 2866–2875. <http://jurnalmedikahutama.com>
- Sari, R. E., Siregar, S. A., & Guspianto. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Penebit Alfabeta.

Hal-hal yang menjadi prioritas peningkatan adalah:

1. Memperbaiki sistem, mekanisme, dan prosedur.
2. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan.
3. Memperbaiki perilaku staf.

- Sularsih Endartiwi, S. (2020). Ideks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada-Januari*, 11(1), 105–112. <https://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/view/427>
- Wijayanto, A. D., Fajriah, S. N., & Anita, I. W. (2018). Analisis kemampuan komunikasi matematis siswa smp pada materi segitiga dan segiempat. *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(1), 97–104. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/cendekia.v2i1.36>
- Yuniati, I., Setiawan, A., & Indrianingsih, Y. (2013). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kota Tujuan Wisata Wilayah Jawa Bali Menggunakan Metode Aksidental Sampling (Studi Kasus Di Gras Tour and Travel Yogyakarta). *Compiler*, 2(2), 89–96. <https://doi.org/doi.org/10.28989/compiler.v2i2.50>

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 2. Rekapitulasi Persepsi Responden Tentang Kepuasannya Terhadap Pelayanan

No	Indikator	TB		KB		B		SB		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan	1	0.67	8	5.33	117	78.00	24	16.00	150	100
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3	2.00	20	13.33	106	70.67	21	14.00	150	100
3	Waktu Penyelesaian	6	4.00	49	32.67	82	54.67	13	8.67	150	100
4	Biaya/Tarif	1	0.67	19	12.67	78	52.00	52	34.67	150	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	0.67	9	6.00	119	79.33	21	14.00	150	100
6	Kompetensi Pelaksana	0	0.00	7	4.67	109	72.67	34	22.67	150	100
7	Perilaku Pelaksana	3	2.00	16	10.67	110	73.33	21	14.00	150	100
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2	1.33	0	0.00	71	47.33	77	51.33	150	100
9	Sarana dan Prasarana	0	0.00	8	5.33	126	84.00	16	10.67	150	100

Sumber: Hasil penelitian, diolah 2022

Tabel 3. Kinerja Unit Pelayanan Berdasarkan IKM

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	NRR	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	466	3.107	0.342
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	448	2.987	0.329
U3	Waktu Penyelesaian	406	2.707	0.298
U4	Biaya/Tarif	485	3.233	0.356
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	466	3.107	0.342
U6	Kompetensi Pelaksana	484	3.227	0.355
U7	Perilaku Pelaksana	494	3.293	0.335
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	532	3.547	0.390
U9	Sarana dan Prasarana	542	3.613	0.343
Jumlah/Total			28.820	3.089

IKM unit pelayanan= Total NRR Tertimbang*25 = 3.089*25=77,22 (B) Baik

Sumber: hasil penelitian diolah kembali 2022

Catatan:

NRR=Jumlah Nilai:N, NRR Tertimbang = NRR*0,11, Jumlah Nilai=frekwensi*nilai indikator

Tabel 4. Kinerja Unit Pelayanan Per Indikator

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM =(NRR*25)	Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3.107	78	Baik (B)
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.987	75	Kurang baik (C)
U3	Waktu Penyelesaian	2.707	68	Kurang baik (C)
U4	Biaya/Tarif	3.233	81	Baik (B)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.107	78	Baik (B)
U6	Kompetensi Pelaksana	3.227	81	Baik (B)
U7	Perilaku Pelaksana	3.293	76	Kurang baik (C)
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.613	78	Baik (B)
U9	Sarana dan Prasarana	3.547	89	Sangat baik (A)

Sumber: hasil penelitian, diolah kembali 2022