

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Di Indonesia ada beberapa pelayanan publik yang strategis seperti air bersih dan listrik, telepon, minyak dan gas, serta beberapa jasa transportasi seperti kereta api bus kota, kapal udara dan sebagainya. Selain itu pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau dijalankan secara tidak professional tidak terlihat pada keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan mereka, seperti terlihat pada kasus-kasus yang sudah bukan merupakan rahasia umum seperti sogokan (uang pelicin), suap dan korupsi. Oleh karena itu pelayanan publik seharusnya dimainkan oleh tenaga yang professional dengan struktur yang lebih ramping menurut standar etika profesi yang benar, melayani dengan memiliki integritas, berperilaku adil

dan jujur serta manusiawi menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat dengan tanpa prasangka atau salah urus. Namun demikian masalah yang perlu dipikirkan bahwa pelayanan publik yang kini berlangsung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau dengan kata lain memiliki kesan yang buruk dan berakibat pada rusaknya tatanan kehidupan secara menyeluruh.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memperoleh hasil faktor keandalan merupakan unsur yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Faktor ketanggapan merupakan unsur penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor kepastian adalah menjadi faktor yang penting yang menjadikan pelanggan pada kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi. Faktor empati merupakan menuntut kemampuan fisik perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Faktor berwujud merupakan aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang makin tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan terus dituntut untuk dilakukan agar mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat dengan melakukan penilaian terhadap beberapa unsur pelayanan. Data yang diperoleh, selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Maksud dan Tujuan Survei

Survey indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Barat. Adapun tujuan khusus dari pelaksanaan survey ini adalah:

1. Diperoleh data kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Barat.
2. Diperoleh kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Manfaat Survei

1. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas Bontang Barat dan Dinas Kesehatan dan lembaga bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
- b. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan dalam melakukan survei.

2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dan survei selanjutnya

BAB II

METODE SURVEI

A. Waktu dan Tempat Survei

1. Waktu

Survey dilaksanakan selama 1 bulan, yakni mulai tanggal 26 September – 5 November 2022

2. Tempat

Survey indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan di dalam dan luar Gedung Puskesmas Bontang Barat

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dari survei ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Bontang Barat

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2006). Sampel merupakan bagian dari populasi terjangkau yang memenuhi kriteria penelitian. Dalam survei ini, pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yakni pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan, sehingga yang menjadi sampel dari survei ini adalah responden yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan, dengan jumlah sampel sesuai dengan tabel sampel Morgan dan Krejcie sebanyak 340 sampel. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam survei ini adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2002). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Bontang Barat.
- 2) Bersedia menjadi responden
- 3) Berusia di atas 15 tahun.
- 4) Pasien lama yang berobat di Puskesmas

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel

penelitian (Notoatmodjo, 2002). Kriteria eksklusi penelitian ini adalah responden yang tidak mengisi seluruh pertanyaan didalam kuesioner.

C. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih dikarenakan dianggap telah memenuhi kriteria inklusi dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut disusun dengan mengaju kepada unsur-unsur yang telah ditetapkan didalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

b. Pengolahan Data

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Pada kuesioner ini setiap unsur terbagi didalam pernyataan yang berupa harapan dan kenyataan dengan membuat skoring untuk setiap alternatif jawaban berupa ‘Tidak Setuju’ diberi nilai 1, ‘Kurang Setuju’ diberi nilai 2, ‘Setuju’ diberi nilai 3, dan ‘Sangat Setuju’ diberi nilai 4.
- b. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,12$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM Unit Pelayanan X 25

Selanjutnya nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

BAB III

HASIL SURVEI

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bontang Barat

Terdapat 10 jenis layanan di Puskesmas Bontang Barat yang dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu Pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli KB, Poli Imunisasi, Poli TB, Klinik Gizi, Apotek dan Laboratorium. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden yang sedang berada di unit penyedia layanan maupun responden yang pernah melakukan pengurusan layanan. Responden mengisi sendiri form kuisioner SKM ataupun dengan model pendampingan oleh surveyor. Survey dilakukan hingga target sampel yang ditetapkan tercapai yaitu sebanyak 340 responden.

Tabel 3.1 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH KUNJUNGAN TAHUN 2021	JUMLAH KUNJUNGAN TAHUN 2021	CAPAIAN
1	Pendaftaran	11306	104	104
2	Poli Umum	10498	97	97
3	Poli Gigi	902	8	8
4	Poli KIA	939	9	9
5	Poli KB	477	4	4
6	Poli Imunisasi	801	7	7
7	Poli TB	359	3	3
8	Klinik Gizi	224	2	2
9	Apotek	10745	99	99
10	Laboratorium	795	7	7
Total		37046	340	340

Analisis Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat

Tabel 3.2 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Barat 2019-2022

Perangkat daerah/ Unit Layanan	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021		Nilai IKM 2022	
Puskesmas Bontang Barat	81,98	B	86,32	B	83,57	B	83,63	B

Dari hasil penghitungan penilaian responden terhadap 10 jenis layanan di UPTD Puskesmas Bontang Barat secara keseluruhan diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,63 dan termasuk dalam kategori Baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya maka nilai Indeks kepuasan Masyarakat terhadap UPTD Puskesmas Bontang Barat pada tahun 2022 mengalami sedikit peningkatan dari 83,57 dari tahun sebelumnya (2021) menjadi 83,63. Adapun publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Barat Tahun 2022 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 sebagai berikut:



Pada tabel 3.1 dapat dilihat secara keseluruhan penilaian responden terhadap unsur pelayanan adalah Baik dan Sangat Baik. Namun demikian masih ada 1 responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur perilaku petugas pelayanan dan persepsi kurang baik terhadap beberapa unsur layanan meskipun dalam jumlah kecil. Hanya unsur

kesesuaian/kewajaran biaya yang tidak satu pun mendapatkan penilaian Kurang Baik dari responden.

Tabel 3.3 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Barat Tahun 2022

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Kurang Baik	1	2	7	0	1	1	4	2	5
Baik	333	316	312	56	264	191	178	10	285
Sangat Baik	6	22	21	284	75	148	157	328	50
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Responden	340	340	340	340	340	340	340	340	340
Σ Nilai/Unsur	1025	1040	1034	1304	1094	1167	1171	1346	1065
NRR / Unsur	3.015	3.059	3.041	3.835	3.218	3.432	3.444	3.959	3.132
NRR tertbg/ unsur	0.335	0.340	0.338	0.426	0.357	0.381	0.382	0.439	0.348
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) 3.345
NILAI IKM KONVERSI : 3.345 X 25									83.63

Berdasarkan penghitungan hasil penilaian responden terhadap masing-masing unsur dari 9 unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Bontang Barat, nilai rata-rata paling tinggi adalah 3,96 pada unsur penanganan pengaduan, peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3,84 pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya dan peringkat ketiga dengan nilai rata-rata 3,44 pada unsur perilaku petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas Bontang Barat dapat menangani keluhan dari para pengguna layanan dengan sangat baik. Sementara itu 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah kesesuaian persyaratan (3,01), kecepatan pelayanan (3,04) dan prosedur pelayanan (3,06). Ketiga unsur tersebut termasuk dalam kategori kurang baik sehingga hendaknya menjadi bagian dalam rencana tindak lanjut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena setiap unsur pelayanan saling berkaitan.

Tabel 3.4 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM

No. Unsur	Puskesmas Bontang Barat Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Peringkat Layanan
U8	Penanganan Pengaduan	3.96	1
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.84	2
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.44	3
U6	Kompetensi Petugas	3.43	4
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.22	5
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.13	6
U2	Prosedur Pelayanan	3.06	7
U3	Kecepatan Pelayanan	3.04	8
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.01	9
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.35	

B. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Barat

Berdasarkan hasil penilaian terdapat setiap jenis layanan di UPTD Puskesmas Bontang Barat, 10 jenis layanan yang ada mendapatkan kategori Baik. Oleh karena itu kiranya UPTD Puskesmas Bontang Barat dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan para pengguna layanan pada masing-masing jenis layanan

Tabel 3.4 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2022	Kategori
1	Pendaftaran	83.60	Baik
2	Poli Umum	84.34	Baik
3	Poli Gigi	81.86	Baik
4	Poli KIA	85.72	Baik
5	Poli KB	80.48	Baik
6	Poli Imunisasi	80.87	Baik
7	Poli TB	76.78	Baik
8	Klinik Gizi	80.48	Baik
9	Apotek	83.22	Baik
10	Laboratorium	87.61	Baik

C. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan di UPTD Puskesmas Bontang Barat mendapatkan penilaian yang Baik dari para penggunaan layanan. Namun jika berdasarkan penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan, maka 3 unsur dengan nilai terendah menunjukkan persepsi kurang baik dari responden. Oleh karenanya diperlukan langkah-langkah untuk menindaklanjuti kondisi tersebut agar tercapai peningkatan kepuasan para pengguna layanan. Ketiga unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Barat

NO	Prioritas Unsur	Keluhan
1	Kesesuaian Persyaratan	Banyak berkas yang diminta
		Nomor antrian supaya di perjelas
2	Kecepatan Pelayanan	Antrian lama
		Bisa lebih dipercepat, atau dibagi 2 jalur pendaftaran
		Perlu diadakan antrian online sehingga warga bisa datang sesuai estimasi
		Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat
		Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal
		Pelayanan dipercepat
		Nunggu obat lama, pelayanannya dipercepat
3	Prosedur Pelayanan	Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas
		Petugas merespon pasien agar mudah pasien berkomunikasi
		Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan

		Menjelaskan proses yang akan dijalani
--	--	---------------------------------------

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan survei yang dilakukan selama 1 bulan , diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel survei pada unit pelayanan dalam gedung (Pendaftaran , Poli Umum, Poli Gigi, Apotek, Laboratorium, Klinik Gizi, Imunisasi , KIA, KB, Poli Tb).
2. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Puskesmas Bontang Barat, indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat unsur Penanganan Pengaduan menjadi yang nilai tertinggi dengan nilai 3,96 dan Kesusuaian Persyaratan dengan nilai terendah 3,01.
3. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Puskesmas Bontang Barat, indeks kepuasan masyarakat masyarakat terhadap unit pelayanan yang ada di Puskesmas Bontang Barat unit pelayanan Laboratorium dengan nilai 87,1 yang berarti mutu pelayanannya “Baik” dan unit pelayanan di Poli TB yang terendah dengan nilai 76,78 dengan mutu pelayanannya “Baik”

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka berikut ini merupakan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Bontang Barat yang antara lain sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat, khususnya kepada pasien maka unsur pelayanan berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mempunyai nilai terendah perlu diperhatikan.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu adanya komitmen semua petugas, terutama dalam melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah disusun.
3. Seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun sekiranya dapat dimonitoring pelaksanaannya serta dilakukan evaluasi.
4. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan,

maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut Puskesmas Bontang Barat dapat selalu melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Bontang Barat

dr. Muhammad Irzal Wijaya
NIP. 198006252009031001