



## **KEBIJAKAN PUBLIK DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MUARA PINANG KABUPATEN EMPAT LAWANG**

**Budiman Sakti • Jalal Ikhwan • Abdul Wahid**

***Abstract.** Today's health services are needed by all levels of society, therefore the presence of the government as the owner of the public service function is needed to improve public health in accordance with the vision and mission of the Empat Lawang Regency government. Puskesmas Muara Pinang as a health service institution is regulated in Law No. 44 of 2009. The health center plays an important role in the health care system and is a public service unit in the health sector that has professional medical personnel and adequate facilities to serve every patient who comes for treatment.*

*The satisfaction of patients who come for treatment is very much determined by the quality of service of Puskesmas officers, one of the measurements of the quality of public services can be measured by the Community Satisfaction Index (IKM) based on Permen PAN/RB No. 16 of 2014 with 9 indicators. Thus the formulation of the problem is (1) whether the Community Satisfaction Index (IKM) for public services at the Muara Pinang Health Center has met the established standards and (2) how is the effort of the Muara Pinang Health Center to increase the Community Satisfaction Index (IKM) to improve the quality of public services to the community. .*

*The method of data analysis using the Community Health Index (IKM) is calculated using a weighted average value with 9 service elements being studied. The sample is the entire population because it is homogeneous, namely as many as 100 samples which are considered representative of the entire population.*

*The results of the research on health services for patients seeking treatment at the Muara Pinang Health Center IKM with a "very good" category from the Requirements indicator with an IKM of 88.38, Procedures with an IKM of 88.67 and Service Costs with an IKM value of 88.50. While the IKM with the "good" category there are 6 indicators out of 9 indicators surveyed, namely: Service Time for IKM = 80.81, Product Specification Type of IKM Service = 87.60, Competence of IKM Implementers = 87.75, Behavior of IKM Implementers = 86.25 , Information on IKM Service = 86.75, and Handling of Complaints, Suggestions, and Inputs for IKM 85.75. The results of this IKM survey indicate that the Muara Pinang Health Center has been able to meet the standards set as public services in the health sector for the people of Muara Pinang District in Empat Lawang Regency.*

**Keywords: Public Policy and Community Satisfaction Index**

Budiman Sakti (✉)

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

Email : [budimansakti63@gmail.com](mailto:budimansakti63@gmail.com)

Jalal Ikhwan

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

Email : [Jalakikhwan@gmail.com](mailto:Jalakikhwan@gmail.com)

Abdul Wahid

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

Email : [Abdulwahid01@gmail.com](mailto:Abdulwahid01@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan yang layak sebagaimana tercantum dalam amandemen UUD 1945 pasal 34 ayat (3) merupakan tanggung jawab negara, sehingga pemerintah menerbitkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang penyediaan fasilitas pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hasil dari proses pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan administrasi keuangan yang baik serta sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Harus kita akui bahwa fasilitas dan kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia secara umum masih tergolong rendah. Golongan masyarakat yang kurang mampu masih cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya pendidikan dan kesadaran mereka akan pentingnya kesehatan, padahal kesadaran rakyat terhadap pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting hal ini untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih tinggi. Rendahnya tingkat kesehatan masyarakat disebabkan oleh ketidakmampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan, kurang peduli terhadap kondisi kesehatannya, jauhnya tempat layanan kesehatan dan kurangnya informasi tentang masalah kesehatan.

Pelayanan kesehatan terhadap seluruh warga negara Indonesia adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam UUD 1945. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah, hasil penelitian yang dilakukan oleh Mote (2008), menunjukkan buruknya kinerja pelayanan publik antara lain di karenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian Mote (2008) didukung oleh Agus Dwiyanto, dkk (2002) dalam GDS (*Governance and Decentralization*) yang dilakukan pada 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik“. Kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999, negeri Indonesia berada pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman dalam Dwiyanto, dkk., 2002).

Menurut Mote (2008), hasil penelitiannya menyatakan bahwa dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 (tiga) indikator dalam kategori “**Tidak Baik**” yaitu: (1) kemampuan petugas pelayanan, (2) kenyamanan lingkungan, (3) keamanan lingkungan, kemuadain 11 (sebelas) indikator yang berkategori “**Baik**” yaitu: (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, ( 5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kecepatan pelayanan, (7) keadilan mendapatkan pelayanan, (8) kesopanan petugas, (9) kewajaran biaya pelayanan, (10) kepastian biaya dan, (11) kepastian jadwal pelayanan.

Kondisi ekonomi dan politik yang semakin demokratis membawa perubahan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara, masyarakat kita semakin berani untuk menyampaikan pendapatnya termasuk tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada



pemerintah terutama yang menyangkut masalah pelayanan publik, khususnya dibidang kesehatan. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah khususnya pelayanan dibidang kesehatan kepada masyarakat oleh petugas di Puskesmas merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan (*health services*) sangat penting karena akan sangat menentukan sampai sejauhmana komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara baik, transparan dan akuntabel pada setiap unit pelayanan kesehatan karena kualitas kinerja pegawai pelayanan publik membawa dampak yang cukup signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, sehingga untuk memenuhi pelayanan diperlukan adanya pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan instansi kesehatan.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa “Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayahkerjanya”. Dengan demikian fungsi Puskesmas sangatlah penting karena sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah yang langsung berhubungan langsung atau tidak langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai unit pelaksana dinas kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, maka untuk mencapai keberhasilan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh,berjenjang,dan terpadu. Puskesmas Muara Pinang salah satu puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Empat Lawang, merupakan Puskesmas Rawat Inap di Kecamatan Muara Pinang yang melayani pelayanan kesehatan masyarakat di wilayahnya.

Sebagai penjabaran dari visi Dinas Kesehatan, maka Puskesmas Muara Pinang Kecamatan Muara Pinang melakukan program-program kesehatan baik program wajib maupun program pilihan. Tentunya program yang dijalankan Puskesmas Muara Pinang merupakan program yang mendukung dari kegiatan dan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang. Dalam rangka melaksanakan seluruh program dan kegiatan yang dilakukan Puskesmas Muara Pinang maka dikembangkan di tingkat Puskesmas di seluruh Kabupaten Empat Lawang dikembangkan sistem informasi manajemen yang terpadu dengan Puskesmas Muara Pinang yang terus dikembangkan sehingga diharapkan dapat memberikan dukungan dalam pelaksanaan fungsi manajemen kesehatan. Sistem informasi manajemen kesehatan yang baik akan dapat memberikan informasi yang akurat dan *up to date* untuk proses pengambilan keputusan di semua tingkat administrasi pelayanan kesehatan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Pinang adalah salah satu Puskesmas rawat inap yang menjadi rujukan bagi puskesmas lainnya yang ada di kecamatan Muara Pinang, sehingga diharapkan Puskesmas Muara Pinang dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang salah satunya indikatornya adalah meningkatnya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Muara Pinang. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dijelaskan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat



kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu. Peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Pinang dapat dilihat semakin disiplinnya pegawai Puskesmas Muara Pinang tetapi perbaikan kualitas ini belum diikuti dengan bertambahnya jumlah kunjungan pasien yang dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik di Puskesmas Muara Pinang.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan adalah (1) Untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Muara Pinang melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Muara Pinang. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya Puskesmas Muara Pinang meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat di Kecamatan Muara Pinang

## LANDASAN TEORI

Kemiskinan merupakan kondisi sosial dan ekonomi seseorang yang menyebabkan dia tidak mampu memenuhi kebutuhan minimal hidupnya (Subekan dan Hartoyo, 2012). Indikator kemiskinan yang umum digunakan adalah garis kemiskinan. Masyarakat yang memiliki pengeluaran per kapita di bawah garis kemiskinan akan dikelompokkan sebagai masyarakat miskin. Besar kecilnya jumlah penduduk miskin dipengaruhi oleh garis kemiskinan, sehingga, semakin tinggi garis kemiskinan, semakin banyak penduduk yang tergolong sebagai penduduk miskin.

Kemiskinan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah pengeluaran pemerintah. Peran pengeluaran pemerintah dalam menurunkan tingkat kemiskinan telah banyak diteliti. Beberapa peneliti menemukan adanya pengaruh negatif pengeluaran pemerintah terhadap peningkatan kemiskinan (Arham & Naue, 2015; Celikay & Gumus, 2017; Hidalgo-Hidalgo & Iturbe-Ormaetxe, 2018; Madzinová, 2017; Sasana & Kusuma, 2018; Sasmal & Sasmal, 2016).

Proksi yang digunakan sebagai variabel pengeluaran pemerintah bervariasi. Sasana dan Kusuma (2018) dan Madzinová (2017) menggunakan total pengeluaran pemerintah sebagai proksi pengeluaran pemerintah. Sementara itu beberapa penelitian menyebutkan pengeluaran pada bidang tertentu seperti pengeluaran infrastruktur (Sasmal dan Sasmal, 2016), sosial (Celikay dan Gumus, 2017), dan pendidikan (Hidalgo-Hidalgo dan Iturbe-Ormaetxe, 2018). Sementara itu penelitian lain menggunakan pengeluaran beberapa bidang, seperti pengeluaran di bidang pendidikan, kesehatan dan infrastruktur (Arham dan Naue, 2015).

Dari penjelasan penelitian terdahulu tersebut, terlihat belum ada penelitian mengenai bagaimana variabel interaksi pengeluaran pemerintah tahun sebelumnya (*time lag*) dengan kemiskinan tahun sebelumnya dapat mempengaruhi kemiskinan. Padahal variabel tersebut penting diteliti. Karena ada beberapa jenis pengeluaran yang digunakan namun tidak dapat menurunkan kemiskinan dalam tahun yang sama. Dalam penelitian ini, proksi pengeluaran yang digunakan adalah total pengeluaran pemerintah. Variabel pengeluaran tahun sebelumnya yang digunakan untuk mengurangi kemiskinan tahun sebelumnya (interaksi pengeluaran pemerintah *time lag t-1* dengan kemiskinan *time lag t-1*) juga menjadi variabel yang akan diteliti.

Variabel lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi diyakini memiliki pengaruh untuk menurunkan kemiskinan. Beberapa penelitian mengungkapkan pertumbuhan ekonomi berpengaruh negatif terhadap tingkat kemiskinan (Affandi & Astuti, 2014; Chen et al., 2016; Ebnoluwa &



Yusuf, 2018; Ginting & Dewi, 2013; Hidalgo-Hidalgo & Iturbe-Ormaetxe, 2018; Jayadi & Bata, 2016; Moore & Donaldson, 2016; Perera & Lee, 2013; Sasmal & Sasmal, 2016).

Hasil penelitian lain menunjukkan hubungan antara pertumbuhan ekonomi dan kemiskinan berbentuk U (Chambers, et al., 2008). Penelitian ini mengungkapkan bahwa pertumbuhan ekonomi dapat menurunkan tingkat kemiskinan di awal pembangunan, tapi semakin besar pertumbuhan ekonomi ternyata menimbulkan menambah kemiskinan yang ada. Namun demikian, dalam jangka panjang, Nyasha, Gwenthure, Odhiambo (2017) mengungkapkan adanya pengaruh negatif pertumbuhan ekonomi terhadap kemiskinan.

Proksi pertumbuhan ekonomi yang digunakan dalam penelitian terdahulu bervariasi. Ada penelitian yang menggunakan GDP sebagai proksi pertumbuhan ekonomi (Nakabashi, 2018). Proksi lain yang dipakai sebagai pertumbuhan ekonomi adalah PDRB per kapita (Sasana dan Kusuma, 2018), PDRB per sektor (Jayadi dan Bata, 2016). Ada juga penelitian yang menggunakan proksi GDP per capita (Affandi dan Astuti, 2013; Hidalgo-Hidalgo dan Iturbe-Ormaetxe, 2018), GDP riil per kapita (Chambers et al., 2008; Nyasha et al., 2017), net domestic product per capita (Sasmal dan Sasmal, 2016). Dari penjelasan tersebut, maka PDRB sebagai proksi pertumbuhan ekonomi diterapkan dalam penelitian ini.

Posisi lokasi pulau, yaitu pulau Jawa dan pulau Sumatera, diyakini memiliki pengaruh terhadap tingkat kemiskinan. Walaupun belum ada penelitian terdahulu, hal ini dinilai penting untuk diteliti karena fakta menunjukkan tingkat kemiskinan kabupaten/kota di pulau Jawa lebih rendah daripada tingkat kemiskinan di pulau Sumatera. Variabel ini juga menjadi novelty penelitian ini selain variabel interaksi pengeluaran dengan kemiskinan tahun sebelumnya yang telah dijelaskan sebelumnya.

Hipotesis penelitian:

1. Pengeluaran pemerintah berpengaruh negatif terhadap kemiskinan
2. Interaksi pengeluaran pemerintah tahun sebelumnya (*time lag t-1*) dengan kemiskinan tahun sebelumnya (*time lag t-1*) berpengaruh negatif terhadap kemiskinan.
3. Pertumbuhan ekonomi berpengaruh negatif terhadap kemiskinan.
4. Lokasi pulau (*Dummy variable*) berpengaruh negatif terhadap kemiskinan.

## METODOLOGI

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan perhitungan data deskriptif. Menurut Sujana (2002) desain penelitian kuantitatif deskriptif yaitu menyelaraskan variabel penelitian yang difokuskan pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi pada masa sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang mempunyai makna. Penelitian kuantitatif deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada waktu sekarang dalam bentuk angka-angka yang memberikan suatu penjelasan terhadap suatu peristiwa atau keadaan.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang. Dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya (Sugiyono, 2015). Dengan mempertimbangkan karena populasi bersifat homogen, maka ditentukan sebanyak 100 sampel yang dianggap sudah mewakili semuapopulasi.

Dengan menggunakan instrumen penelitian observasi, untuk menghasilkan data yang baik dan benar, digunakan indikator- indikator pengukuran IKM dengan 9 indikator



berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Indikator Pertanyaan untuk Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang

No	Indikator	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan	Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2.	Prosedur Pelayanan	Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan serta memahami tata urutan pelayanan oleh pasien.
3.	Waktu Pelayanan	Tingkat kecepatan waktu tunggu dan proses pelayanan
4	Biaya/Tarif Pelayanan	Tingkat kewajaran dan keterjangkauan biaya/tarif dalam pelayanan serta kesesuaian dengan peraturan tarif yang berlaku.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Tingkat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6	Kompetensi Petugas	Tingkat ketrampilan dan kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan dan menjelaskan ketentuan-ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pasien.
7	Perilaku pelaksana	Tingkat kemampuan petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam bertingkah, berpakaian maupun dalam ucapannya
8	Maklumat pelayanan	Tingkat kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sumber: Permen PAN/RB No 16 tahun 2014

Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sehingga, untuk keperluan analisis kuantitatif, anak jawaban dari setiap item instrumen diberi skor, yakni sebagai berikut :

**Tabel 3.2** Skoring Item Instrumen

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2015



Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan kuisisioner tertutup kepada responden yang datang untuk berobat di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang.

Metode analisis yang digunakan untuk menentukan besaran angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan indikator-indikator dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Nilai Indeks Kesehatan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Unsur bobot}}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} = X \text{ Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indek Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Setelah mendapatkan nilai IKM satu Puskesmas maka selanjutnya dicocokkan dengan kriteria nilai IKM sesuai dengan ketentuan pada peraturan Menteri PAN/RB No 14 tahun 2014, secara lengkap kriteria IKM, nilai konversi, mutu pelayanan dan kualitas kinerja unit pelayanan sebagaimana terdapat pada tabel 3.3 berikut ini

**Tabel 3.3.** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No 14 tahun 2017

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Muara Pinang mempunyai visi yaitu Mewujudkan Empat Lawang Sehat". Masyarakat Empat Lawang Sehat adalah masyarakat yang hak kesehatannya terpenuhi yaitu dengan pelayanan kesehatan yang meningkat, fasilitas kesehatan yang memadai, menagemen kesehatan dan SDM kesehatan yang baik untuk pelayanan, serta masyarakat yang mendapat pendidikan kesehatan yang memadai lewat promosi kesehatan.



Sebagai penjabaran dari visi Dinas Kesehatan, maka Puskesmas Muara Pinang Kecamatan Muara Pinang melakukan program-program kesehatan baik program wajib maupun program pilihan. Tentunya program yang dijalankan Puskesmas Muara Pinang merupakan program yang mendukung dari kegiatan dan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang

Sasaran yang ingin di capai oleh Puskesmas Muara Pinang adalah meningkatkan umur harapan hidup, menurunkan angka kematian bayi, menurunkan angka kematian ibu dan menurunkan prevelensi gizi kurang pada anak balita, pada tingkat pelayanan dasar (Puskesmas) pendekatan dilakukan melalui usaha peningkatan peran serta masyarakat untuk menolong dirinya dalam bidang kesehatan atau dengan cara memberdayakan potensi yang ada di masyarakat.

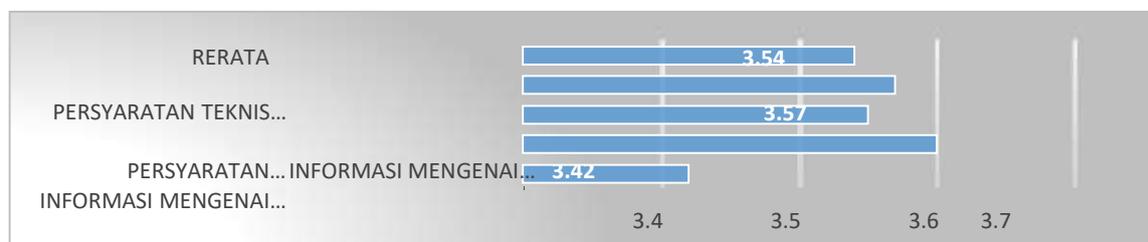
Puskesmas Muara Pinang mempunyai sumber daya, 8 orang pendidikan SKM, 25 orang pendidikan akademi perawat, 29 orang pendidikan kebidanan, dan 3 orang tamatan SPK. Berdasarkan data di atas jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Muara Pinang masih sangat kurang dibandingkan jumlah penduduk yang akan dilayani sehingga pelayanan kesehatan masih kurang sebagaimana yang diprogramkan oleh pemerintah.

Secara rinci peneliti akan menjabarkan hasil penelitian berupa grafik yang berdasarkan indikator yang ada dalam pengukuran Survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang yaitu ada 9 unsur yang berhubungan dengan Survey Kepuasan masyarakat:

Secara rinci peneliti akan menjabarkan hasil penelitian berupa grafik yang berdasarkan indikator yang ada dalam pengukuran Survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang yaitu ada 9 unsur yang berhubungan dengan Survey Kepuasan masyarakat:

## 1. Persyaratan Layanan

**Grafik 4.1. Unsur persyaratan layanan**



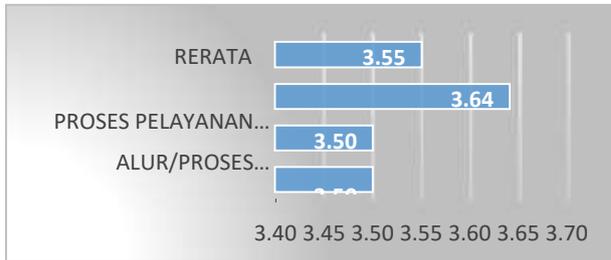
Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek mengenai informasi mengenai persyaratan pelayanan setelah di hitung nilai reratanya dari keempat sub tersebut mencapai nilai 3,54, sehingga unsur persyaratan layanan masuk kedalam kategori sangat baik.



## 2. Prosedur Layanan

**Grafik 4.2 Unsur Prosedur Layanan**



Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Grafik 4.2 di atas menggambarkan bahwa secara umum masyarakat Muara Pinang merasa puas terhadap prosedur pelayanan di Puskesmas Muara Pinang, hal ini dapat dilihat dari nilai rerata responden memberikan jawaban dengan nilai rerata sebesar 3,55 atau masuk dalam kategori sangat baik.

## 3. Waktu Layanan

Waktu Layanan dideskripsikan sebagai kondisi waktu yang dibutuhkan penerima layanan atas pelayanan yang mereka akses di puskesmas yang ada di Muara Pinang. Dalam unsur ini akan dilihat kesesuaian kondisi di lapangan dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Kesesuaian standar dalam penelitian dikaitkan dengan standar pelayanan minimal puskesmas. Untuk mengukur kesesuaian standar waktu pelayanan diukur dari 4 (empat) aspek dengan nilai rata-rata sebesar 3,23 dengan kategori baik.

**Grafik 4.3 Unsur Waktu Layanan**

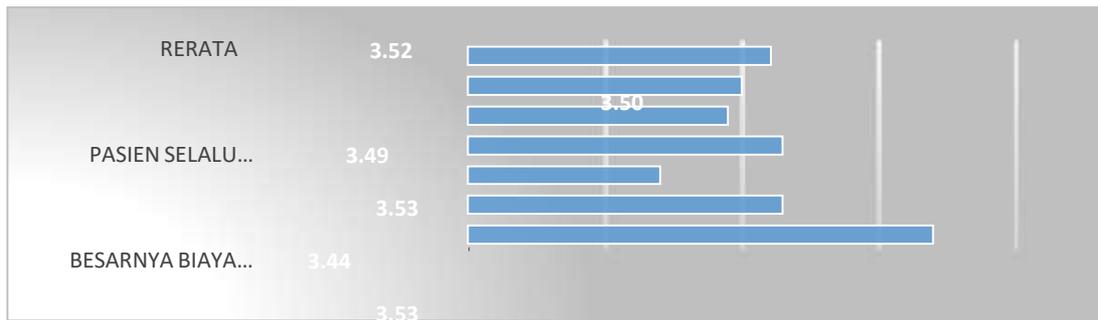


Sumber : Data Primer Diolah, 2021

## 4. Biaya Layanan

Biaya pelayanan akan berkaitan dengan jumlah nominal yang harus dikeluarkan pasien untuk mendapatkan jasa pelayanan dan berbagai alat dan obat sebagai akibat dari proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas. Dalam penelitian ini biaya pelayanan diukur dengan melihat pada enam aspek secara rata-rata dengan nilai sebesar 3,52 dengan kategori baik.

**Grafik 4.4 Unsur Biaya Layanan**

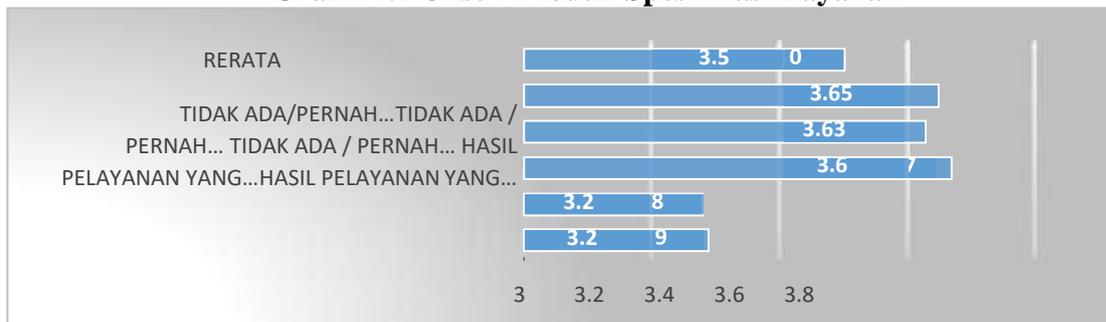


Sumber : Data Primer Diolah, 2021

**5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Produk spesifikasi Jenis Pelayanan diukur berdasarkan lima (5) aspek dengan nilai rata-rata sebesar 3,50 dengan kategori baik. Gambaran bagaimana Produk Spesifikasi Jenis Layanan Puskesmas di Muara Pinang adalah sebagai berikut:

**Grafik 4.5 Unsur Produk Spesifikasi Layanan**

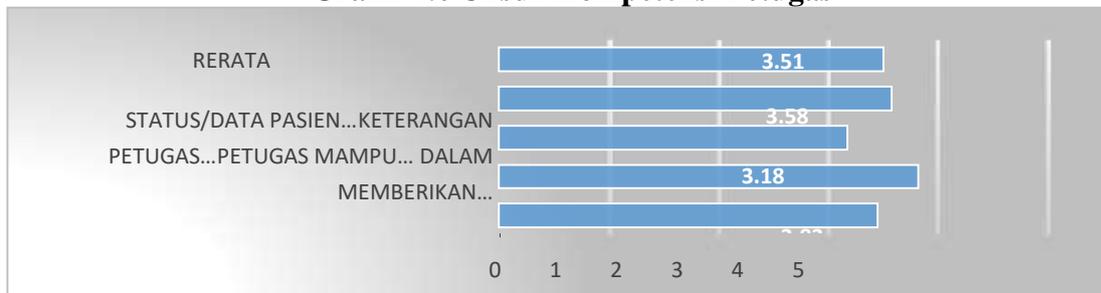


Sumber : Data Primer Diolah, 2021

**6. Kompetensi Pelaksana**

Penilaian unsur kompetensi pelaksana dinilai Baik oleh masyarakat di Puskesmas Muara Pinang. Responden menilai unsur ini dengan rerata 3,51 dengan kategori baik. Gambaran mengenai tanggapan responden mengenai kompetensi pelaksana dapat dilihat pada grafik 4.6 berikut:

**Grafik 4.6 Unsur Kompetensi Petugas**



Sumber : Data Primer Diolah, 2021

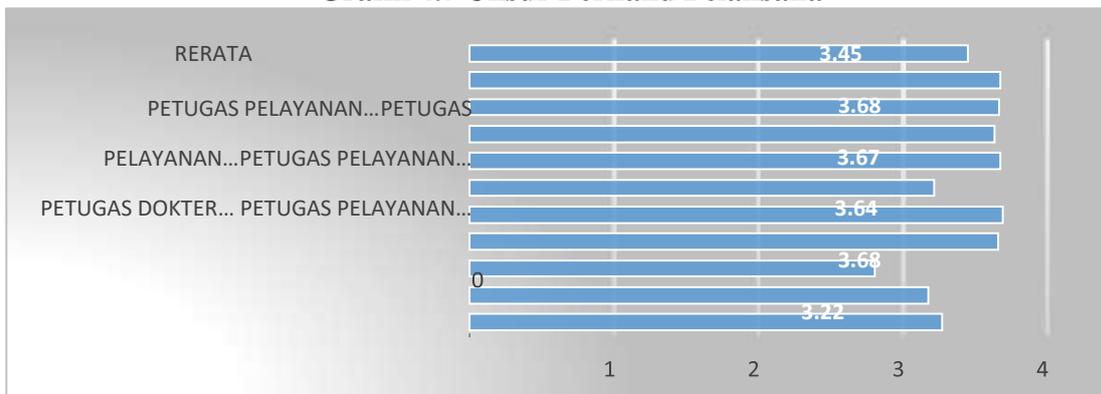
**7. Perilaku Pelaksana**

Dalam penelitian ini bagaimana perilaku pelaksana diukur dengan melihat pada sepuluh aspek dan diperoleh nilai rata rata dengan sebesar 3,45 dengan kategori baik.



Gambaran bagaimana tanggapan responden terhadap indikator perilaku pelaksana Puskesmas di Muara Pinang dapat dilihat pada grafik 4.7.

**Grafik 4.7 Unsur Perilaku Pelaksana**

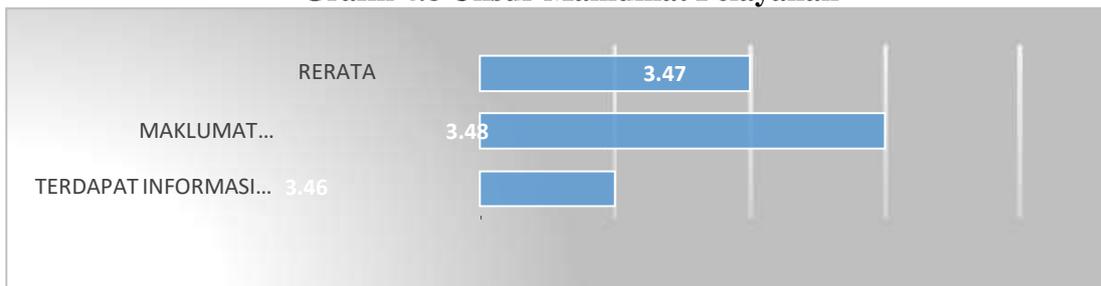


Sumber : Data Primer Diolah, 2021

**8. Maklumat Pelayanan**

Perhitungan bagaimana tanggapan responden pada indikator maklumat pelayanan dari pasien Puskesmas Muara Pinang berisikan dua pernyataan dengan nilai rerata sebesar 3,47 termasuk kategori baik.

**Grafik 4.8 Unsur Maklumat Pelayanan**

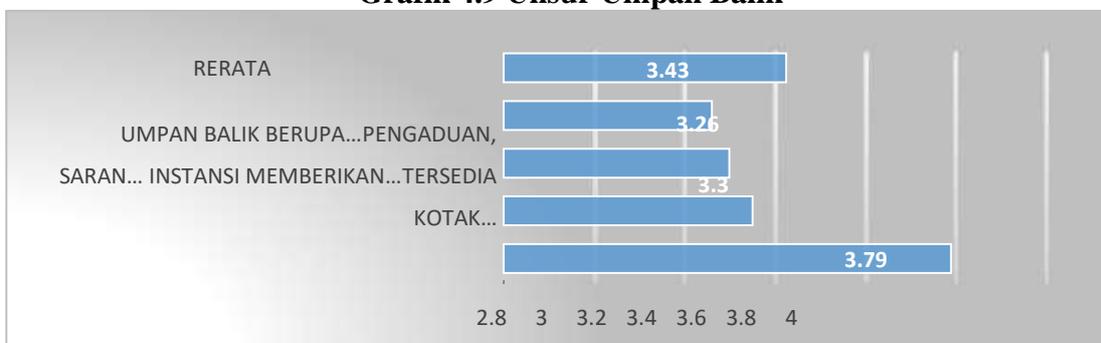


Sumber : Data Primer Diolah, 2021

**9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (umpan balik)**

Grafik 4.9 diatas menggambarkan pendapat responden mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan atau penenganan pengaduan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Pinang dengan nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan kategori baik.

**Grafik 4.9 Unsur Umpan Balik**



Sumber : Data Primer Diolah, 2021



### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Muara Pinang

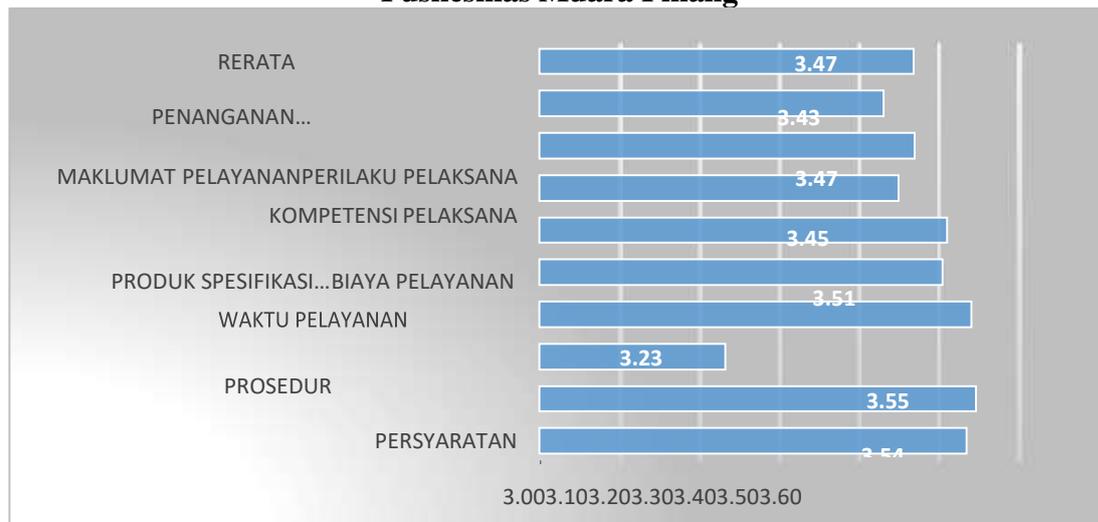
Dalam penelitian ini, peneliti ingin menjawab mengenai rumusan masalah yaitu apakah Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang sudah memenuhi standart yang ditetapkan, maka untuk menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara membagi nilai rata-rata perunsur yang tertera di analisis data.

Adapun acuan penilaian dalam menentukan hasil kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Pinang dengan menggunakan tabel 4.1 ini.

**Tabel 4.1** Nilai presepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konveksi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25–43,75	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	62,26–100,00	A	Sangat Baik

**Grafik 4.10** Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Pinang



Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Grafik 4.10 di atas dapat menggambarkan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang. Setelah peneliti melakukan penghitungan penelitian maka terhitung skor rata-rata yang diberikan oleh responden adalah 3,47 yang masuk dalam kategori baik. Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata skor diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rerata Indeks Kepuasan masyarakat} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,47 \times 25 = 88,25$$



Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 4.1, maka Puskesmas Muara Pinang berada dalam mutu Pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Apabila dilihat dari masing-masing Unsur Indeks Kepuasan masyarakat, nilai Ikm dari setiap unsur dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

**Tabel 4.2** Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Pinang

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,54	88,38	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,55	88,67	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,23	80,81	B	Baik
4	Biaya Pelayanan	3,54	88,50	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,60	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	87,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,25	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,47	86,75	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	85,75	B	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Penilaian tertinggi yang diberikan yaitu pada indikator Prosedur (88,67), Biaya Pelayanan (88,50) dan Persyaratan dengan nilai tanggapan responden (88,38) dengan kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah merasa sangat puas dengan prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan persyaratan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Muara Pinang di Kabupaten Empat Lawang.

Enam indikator lainnya yaitu: Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masuk dalam kategori Baik (B), dari ke enam indikator ini yang mendapat nilai tanggapan responden terendah adalah indikator Waktu Pelayanan dengan nilai indikator 80,81 dengan kategori B (Baik). Berdasarkan observasi pelayanan dimana sub indikator petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan belum sesuai dengan keinginan masyarakat dimana dalam memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Pinang.

Indikator kedua yang mendapat tanggapan respon terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai IKM 85,75 dengan kategori baik. Namun dalam hal ini para responden sudah puas dengan adanya kotak saran/pengaduan dan lainnya, dalam hal ini petugas pelayanan Puskesmas Muara Pinang sudah memberikan respon atau umpan balik terhadap keluhan dan saran para pengguna pelayanan kesehatan, pengaduan, saran, dan masukan sudah direspon/ditanggapi secara cepat oleh



petugas/pimpinan, dan tindakan atau respon para petugas pelayanan sudah sesuai dengan harapan para pengguna petugas pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan disini dari hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang pertama apakah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang sudah memenuhi standart yang ditetapkan yaitu jawabannya sudah dapat terpenuhi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri PAN/RB No. 16 Tahun 2014 dengan menggunakan 9 Indikator dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) karena semua indikator survey yang digunakan sudah mendapat tanggapan responden dengan nilai B (Baik) sebanyak enam indikator dan nilai A (Sangat Baik) sebanyak tiga indikator sebagaimana telah diuraikan di atas.

### **Kebijakan Pelayanan Publik dan Upaya Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang.**

Berdasarkan ketentuan pada peraturan Menteri PAN/RB No 14 tahun 2014 dan hasil penelitian yang dilakukan, maka kebijakan pelayanan publik yang dilakukan Puskesmas Muara Pinang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Puskesmas Muara Pinang harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan publik yang sudah sangat baik dan baik dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten setiap tahunnya.
2. Perlu upaya Puskesmas Muara Pinang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang yaitu pada indikator waktu pelayanan, agar kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan lagi sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat di Kecamatan Muara Pinang yang terus meningkat.
3. Meningkatkan disiplin dan tanggung jawab setiap karyawan dengan meningkatkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, etos kerja atau motivasi pegawai dan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja karyawan.
4. Meningkatkan kelancaran dan kemudahan pelanggan untuk mengajukan keluhan/complain dengan membentuk satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat melalui telepon, SMS, WA yang sudah ditentukan dan kotak saran.
5. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan: (1) pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
6. Memberikan penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi dan motivasi karyawan untuk mendapatkan prestasi yang lebih baik lagi dengan memberikan penghargaan atau insentif kepada karyawan yang berprestasi.
7. Sarana dan prasarana pelayanan publik perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti peralatan medis dan non medis, obat-obatan, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
8. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka pihak Puskesmas Muara Pinang dapat memasang sistem dan prosedur pelayanan kesehatan di tempat yang mudah dilihat serta sosialisasi secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan puskesmas dan tupoksinya.



9. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara kontinu dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan secara periodik setiap tahun untuk melihat hasil survey IKM supaya dapat dilakukan evaluasi dan tindakan untuk perbaikan mutu pelayanannya kesehatan sesuai dengan hasil penilaian dari masyarakat.

## KESIMPULAN

Puskesmas Muara Pinang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, maksud pembentukan Puskesmas Muara Pinang adalah untuk mendorong terwujudnya pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas dan profesional, tetapi masih ada keluhan dari masyarakat di Muara Pinang tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Pinang sehingga perlu diadakan survey Indeks Kepuasan masyarakat untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan masyarakat di Puskesmas Muara Pinang pada waktu dilakukan penelitian.

Hasil penelitian tentang pelayanan kesehatan terhadap pasien yang berobat di Puskesmas Muara Pinang merujuk pada pedoman penyusunan Permenpan No 16 tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan masyarakat di Puskesmas Muara Pinang diperoleh hasil sudah baik. Hasil penelitian dari kuisioner yang diberikan kepada pasien yang akan dan telah berobat sebanyak 100 orang responden diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. IKM dengan kategori “sangat baik” diperoleh hasil survey pada indikator Persyaratan dengan IKM sebesar 88,38, indikator Prosedur dengan IKM sebesar 88,67 dan indikator Biaya Pelayanan dengan nilai IKM sebesar 88,50, hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Muara Pinang mendapatkan tanggapan yang sangat baik dari ketiga indikator IKM tersebut dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sudah sangat baik dan sesuai dengan standar yang diinginkan.
2. IKM dengan katogori “baik” terdapat 6 indikator dari 9 indikator yang disurvei yaitu: Waktu Pelayanan IKM = 80,81, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan IKM = 87,60, Kompetensi Pelaksana IKM = 87,75, Perilaku Pelaksana IKM = 86,25, Maklumat Pelayanan IKM = 86,75, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan IKM 85,75. Hasil survey IKM ini menunjukkan bahwa Puskesmas Muara Pinang sangat berkompeten dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan terhadap masyarakat yang berobat sehingga tingkat keluhan/complain yang disampaikan masyarakat semakin berkurang setiap tahunnya.
3. Dengan demikian hasil penelitian dan pembahasan penelitian Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Pinang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh pegawai/karyawan Puskesmas Muara Pinang telah berjalan dengan baik dimana diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan nilai rerata IKM sebesar 88,25 dengan mutu pelayanan B.
4. Banyak usaha yang dilakukan oleh Puskesmas Muara Pinang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melengkapi sarana dan prasana yang masih kurang, menambah dan meningkatkan keterampilan/ pendidikan tenaga medis dan non medis sesuai dengan bidangnya serta program lainnya sehingga tuntutan masyarakat akan kebutuhan Kesehatan yang semakin meningkat dapat dipenuhi sesuai dengan standar pemerintah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto dkk.2002. Reformasi Birokrasi Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.Yogyakarta.
- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa & kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: PT Bayu Media Publishing.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Indonesia, 2021. Statistical Yearbook of Indonesia 2021. <https://www.bps.go.id>, 2021
- Badan Pusat Statistik, 2020. Empat Lawang Dalam Angka. Penerbit Badan Pusat Statistik Kabupaten Empat Lawang
- Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang. 2020. Profil UPTD Puskesmas Muara Pinang.
- Elwindra dan Edi Junaidi, 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Jurnal STIKes Persada Husada Indonesia
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran Analisis, perencanaan Implementasi dan Kontrol. Alih bahasa Hendra Teguh dan A. Rusli Jakarta: PT. Prehalindo
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moleong, Lexi J., 2000, Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mote. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nur Setyaningsih, 2008. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. Skripsi, UNDIP Semarang.
- Osborne, David and Gaebler, Ted, 1992. Reinventing Government, Boston, MA: Addison\_Wesley Publishing.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, " Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111- 124
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggraan Pelayanan Publik
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rumita Ena Sari dkk. 2021. Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ). Vol. 5 No. 1 Maret 2021
- Suryo Herwindo, dkk. 2013. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ) Jln. Kalimantan 37, Jember.
- Tomi, Joesoef, 2001. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dustira Cimahi, Unpad Bandung.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, Metode Penelitian Survey, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono.(2015). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Zulfida Hariany dan Rahim Matondang, 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX. e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 5, No. 2, Maret 2014 pp. 17-21 ISSN 2443-0579 online ISSN 2443-0560 print

