

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Hamka
(Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada)

ABSTRAK

Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Amahai dan mengetahui tingkat kinerja pelayanan di puskesmas Amahai. Jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Amahai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satifaction Index* (CSI). Hasil penelitian berdasarkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 68.75 yang berarti mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan AMAHAI bernilai "B" Tingkat kinerja pelayanan di puskesmas Amahai bernilai "B" dengan demikian tingkat pelayanan baik.

Kata Kunci : Puskesmas, Kepuasan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

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. IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai peran yang penting terhadap kemajuan kesehatan di lingkungan masyarakat, sebagai lembaga kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat luas, puskesmas sangat penting melakukan pembenahan pelayanan dengan langkah awal melalui evaluasi secara berkala tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di puskesmas.

Puskesmas Amahai sebagai puskesmas yang memiliki jangkauan pelayanan yang cukup luas, belum pernah melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, berdasarkan hal ini maka menjadi penting dilakukan penelitian terkait Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Amahai, Desa Amahai, Kecamatan Amahai, Kabupaten Maluku Tengah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mutu pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Amahai ?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan di puskesmas Amahai ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin diketahui adalah:

1. Mengetahui mutu pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Amahai
2. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan di puskesmas Amahai

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Amahai, Desa Amahai, Kecamatan Amahai, Kabupaten Maluku Tengah. Dimana waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2016

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Amahai Desa Amahai, Kecamatan Amahai, Kabupaten Maluku Tengah, guna mendapatkan pelayanan kesehatan. Sampel diambil melalui responden berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut :

$$\text{Jumlah Responden} = (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = (14+1) \times 10 = 15 \times 10 = 150$$

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Amahai.

Metode Analisis

Indeks kepuasan konsumen digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Berikut adalah langkah perhitungan *Customer Satifaction Index* (CSI) berdasarkan *ACSI Methodology* (2009).

1. Menghitung MIS

Nilai MIS merupakan rata-rata kepentingan tiap responden. Formula yang digunakan sebagai berikut :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{N}$$

Dimana :

N = jumlah konsumen

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Nilai WF merupakan persentase nilai MIS per atribut atau pernyataan terhadap total MIS seluruh atribut atau pernyataan.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_t} \times 100\%$$

Dimana :

P = atribut kepentingan ke-p

3. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai MSS merupakan rata-rata tingkat kinerja, formula yang digunakan sebagai berikut :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

N = jumlah konsumen

X_i = nilai kepentingan atribut ke-i

4. Menghitung *Weight Score* (WS)

Nilai WS merupakan bobot yang berasal dari perkalian antara WF dengan MSS

5. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI didapatkan dengan formula sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS}$$

Dimana

P = atribut kepentingan ke-p

HS = *highest scale* (skala maksimum yang digunakan)

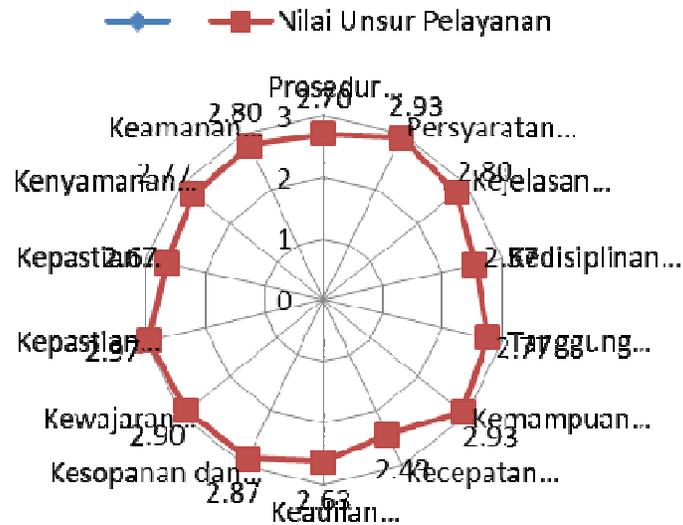
Nilai CSI berada pada rentang 0 hingga 100 persen. Berikut adalah jenis-jenis kepuasan konsumen berdasarkan nilai CSI.

Tabel 1. Klasifikasi CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
81 – 100 %	Sangat Baik
66 – 80%	Baik
51 – 65 %	Cukup Baik
35 – 50%	Kurang Baik
0 – 34%	Tidak Baik

HASIL PENELITIAN

Analisis Per Unsur Pelayanan



Gambar 1. Nilai Rata-Rata IKM

Nilai IKM setelah dikonversi	=	68.75
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

Berdasarkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 68.75 yang berarti mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan AMAHAI bernilai "B" dengan kinerja unit pelayanan "Baik". Dengan ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persepsi masyarakat atas pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan AMAHAI adalah Sangat Baik.

Adapun penjelasan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
NRR prosedur pelayanan 2.70 atau Baik, yang berarti pasien menganggap bahwa prosedur pelayanan atau kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pasien dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dibuat semudah mungkin.
2. Persyaratan Pelayanan
NRR persyaratan pelayanan 2.93 atau Baik, yang berarti persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya yang diberlakukan di Puskesmas Kecamatan AMAHAI telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
NRR kejelasan petugas pelayanan 2.80 atau Baik, yang berarti keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), dianggap pasien jelas.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
NRR kedisiplinan petugas pelayanan 2.57 atau Baik, yang berarti kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dinilai disiplin oleh pasien.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

- NRR tanggung jawab petugas pelayanan 2.77 atau Baik, yang berarti kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dianggap bertanggung jawab oleh pasien.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
NRR kemampuan petugas pelayanan 2.93 atau Baik, yang berarti tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki tenaga medis dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kesehatan kepada pasien dianggap baik atau memiliki kemampuan.
 7. Kecepatan Pelayanan
NRR kecepatan pelayanan 2.43 atau Kurang Baik, yang berarti target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 8. Keadilan mendapatkan Pelayanan
NRR keadilan mendapatkan pelayanan 2.63 atau Baik, yang berarti pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien yang dilayani dianggap sesuai harapan atau adanya keadilan dalam melayani pasien.
 9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
NRR kesopanan dan keramahan petugas 2.87 atau Baik, yang berarti sikap dan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dirasakan baik atau terpenuhi oleh pasien.
 10. Kewajaran Biaya Pelayanan
NRR kewajaran biaya pelayanan 2.90 atau Baik, yang berarti keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dianggap wajar.
 11. Kepastian Biaya Pelayanan
NRR kepastian biaya pelayanan 2.97 atau Sangat Baik, yang berarti adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 12. Kepastian Jadwal Pelayanan
NRR kepastian jadwal pelayanan 2.67 atau Sangat Baik, yang berarti pelaksanaan waktu pelayanan, telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 13. Kenyamanan Lingkungan
NRR kenyamanan lingkungan 2.77 atau Baik, yang berarti pasien mempresepsikan adanya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 14. Keamanan Lingkungan
NRR keamanan lingkungan 2.80 atau Sangat Baik, yang berarti pasien merasakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pasien merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

PEMBAHASAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Menurut Depkes RI (2004) puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja (Efendi, 2009).

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Efendi, 2009).

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Trihono, 2005).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 68.75 yang berarti mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan AMAHAI bernilai "B"
2. Tingkat kinerja pelayanan di puskesmas Amahai bernilai "B" dengan demikian tingkat pelayanan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Efendi, F. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas : Teori dan Praktek dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah