

## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang

Vivi Nesimnasi<sup>1</sup>, Petrus Romeo<sup>2</sup>, Enjelita M. Ndoen<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana; [vivinesimnasi@gmail.com](mailto:vivinesimnasi@gmail.com)

<sup>2,3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana; [enjelitandoen@staf.undana.ac.id](mailto:enjelitandoen@staf.undana.ac.id)

### ABSTRACT

*The Public Satisfaction Index (IKM) is one of the methods used to determine the quality of public services through public perception. Public services provided by the Kupang City Oepoi Community Health Center (Puskesmas Oepoi) have not met yet community expectations. The preliminary observations found several problems regarding health services rendered by Puskesmas Oepoi, such as inadequate facilities and infrastructure, limited service time, insufficient human resources, and unsatisfying handling complaints and suggestions. These, consequently, could reduce public satisfaction, which will ultimately lead to the decline in the quality of Puskesmas Oepoi public services. This study aimed to determine the IKM toward the quality of public services in Puskesmas Oepoi Kupang City. The study used a quantitative descriptive survey approach. The number of samples was 96 respondents obtained by accidental sampling technique. The data analysis technique used the guidelines of Community Satisfaction Survey consisting of nine IKM indicators. The results showed that the satisfaction level and quality of services provided by Puskesmas Oepoi Kupang City in 2019 were at the "Good" category with a total conversion value of the nine elements of IKM was 76.62. Puskesmas Oepoi should improve the IKM elements that are at the "poor" category as well as maintain the IKM elements that are at "good" category so that the public remains satisfied with the service performance provided by Puskesmas Oepoi.*

**Keywords:** IKM; public service quality; Puskesmas

### ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan publik lewat persepsi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi Kota Kupang saat ini dirasakan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil observasi awal, dimana terdapat beberapa kesenjangan, diantaranya kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana, waktu pelayanan yang belum optimal, SDM yang kurang memadai dan penanganan pengaduan dan saran yang belum ditangani dengan baik. Pelayanan publik yang belum memenuhi harapan ini, dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang pada akhirnya akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, Puskesmas Oepoi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan melakukan pengukuran IKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui IKM terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah sampel adalah 96 responden dengan teknik pengambilan secara *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari sembilan indikator IKM. Hasil pengukuran IKM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi Kota Kupang tahun 2019 berada pada kategori "Baik" dengan jumlah nilai konversi sembilan unsur IKM adalah 76,62. Pihak Puskesmas Oepoi diharapkan dapat memperbaiki unsur IKM yang berada dalam kategori kurang baik dan sekaligus mempertahankan unsur IKM yang sudah baik agar masyarakat tetap merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pihak Puskesmas Oepoi.

**Kata kunci:** IKM; kualitas pelayanan publik; Puskesmas.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya. Ombudsman RI pada tahun 2015 menerima pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik sebanyak 6.859; tahun 2016 sebanyak 9.030; dan tahun 2017 sebanyak 9.446 pengaduan. Substansi laporan yang paling banyak diterima yaitu, pertahanan 13,4%, pendidikan 13,07%, dan kepolisian 12,22%, sedangkan kesehatan menempati urutan ketujuh dengan 3,83%.<sup>(1)</sup> Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik juga terjadi di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Ombudsman RI perwakilan NTT, pada tahun 2018 menerima

131 keluhan yang didominasi oleh substansi pertahanan 22 laporan, kepolisian 21 laporan, kepegawaian 19 laporan, pendidikan 13 laporan, dan kesehatan 8 laporan (Tribunnews, 1 Januari 2019). Instansi yang menjadi penyumbang terbesar keluhan publik bidang kesehatan sepanjang tahun 2016-2017 adalah rumah sakit, Puskesmas dan BPJS (Tribunnews, 20 April 2018).

Puskesmas Oepoi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Kupang, diharapkan mampu memberikan pelayanan secara cepat dan akurat sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Puskesmas Oepoi merupakan salah satu Puskesmas rawat jalan yang terletak di Kelurahan Oebufu Kecamatan Oebobo dengan wilayah kerja meliputi empat kelurahan, yaitu Kelurahan Oebufu, Kayu Putih, Tuak Daun Merah (TDM) dan Liliba. Laporan Puskesmas Oepoi tahun 2018 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Oepoi dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami penurunan yang drastis. Jumlah kunjungan pada tahun 2016 adalah 38.456 menurun menjadi 35.240 pada tahun 2017 dan terus menurun menjadi 32.835 kunjungan pada tahun 2018.<sup>(2)</sup> Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke Puskesmas Oepoi ini dapat menjadi salah satu indikasi ketidakpuasan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat.<sup>(3)</sup> Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang belum terpenuhi ini, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara belum berkualitas.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran IKM. IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap prima.<sup>(4)</sup> Pengukuran IKM meliputi sembilan indikator, yaitu: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan saran, dan ketersediaan sarana prasarana. Karakteristik pasien dalam pengukuran IKM, juga dapat mempengaruhi persepsi dan harapan pasien yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang didapatkan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien sulit dilakukan karena menyangkut sesuatu yang sifatnya sangat subjektif. Hal ini tergantung dari latar belakang dan karakteristik pasien yang berbeda-beda seperti tingkat pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, usia, agama, ekonomi, budaya dan faktor lain yang ada pada pribadi atau masyarakat.<sup>(5)</sup> Misalnya, pasien yang bekerja akan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang didapatkan dibandingkan pasien yang tidak bekerja, atau pasien dewasa (26-45 tahun) akan memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien lansia (46-65 tahun). Hal ini karena orang dewasa sedang dalam masa baiknya menggunakan logika.<sup>(6)</sup>

Upaya meningkatkan jumlah kunjungan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas, sangat memerlukan kesigapan petugas kesehatan dalam melayani kunjungan masyarakat.<sup>(7)</sup> Faktor Sumber Daya Manusia (SDM), seperti: jumlah dokter, tenaga paramedis dan tenaga penunjang lainnya di Puskesmas sangat berperan penting dalam mengedepankan kecepatan pelayanan yang berkaitan dengan waktu pelayanan. Jika dilihat berdasarkan indikator IKM, jumlah SDM masuk dalam indikator sarana dan prasarana. Jumlah SDM yang dimiliki Puskesmas Oepoi, telah sesuai dan bahkan melebihi standar minimal yang tertuang dalam Permenkes Nomor 75 tahun 2014. Misalnya, jumlah dokter yang standar minimalnya satu orang, namun di Puskesmas Oepoi terdapat lima orang, perawat yang minimalnya lima orang di Puskesmas Oepoi terdapat 11 orang dan bidan yang minimalnya empat orang di Puskesmas Oepoi berjumlah 10 orang, sehingga jika dijumlahkan maka terdapat 51 SDM baik kesehatan maupun non kesehatan yang bekerja di Puskesmas Oepoi (Puskesmas Oepoi, 2018). Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang baik juga merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.<sup>(8)</sup> Ketersediaan sarana prasarana dapat meliputi: kondisi kebersihan toilet, keberadaan tempat parkir, luas bangunan, serta ketersediaan peralatan medis dan non medis. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ristianti tahun 2017 dimana pasien merasa puas dan memberikan penilaian sangat baik terhadap variabel sarana dan prasarana dengan rata-rata nilai 325,5%. Hal ini karena memang sarana prasarana yang ada di Poliklinik IPDN dinilai cukup lengkap, dimana tersedianya obat-obatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien, layanan mobil ambulans yang selalu siap sedia, ruangan/bangunan yang representatif, ketersediaan air, sirkulasi udara, dan listrik yang baik.<sup>(8)</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Puskesmas Oepoi pada tanggal 30 Januari 2019, terdapat beberapa kesenjangan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oepoi, diantaranya: 1) Ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari ruang loket pendaftaran yang kurang luas sehingga jumlah kursi/bangku panjang yang disediakan hanya sebanyak enam kursi. Hal ini memungkinkan banyak pengunjung yang harus duduk di luar dan berdiri untuk menunggu antrian. Tempat parkir yang tersedia juga dirasakan kurang luas sehingga terlihat akses ke Puskesmas Oepoi menjadi sempit dan sesak; 2) Waktu pelayanan yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat waktu tunggu yang lama pada saat pasien/pengunjung melakukan pendaftaran dan juga ketika pasien mengambil obat di apotek, dimana terjadi antrian yang panjang sehingga membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien; 3) Penanganan pengaduan dan saran yang belum berfungsi dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara awal dengan pengunjung Puskesmas, dimana ada yang mengatakan terdapat

kotak saran namun mereka jarang menggunakannya karena tidak tahu bagaimana cara mengisinya. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar IKM terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Oepoi Kota Kupang NTT pada bulan Januari-September 2019. Populasi dalam penelitian ini didasarkan pada jumlah kunjungan rata-rata pasien rawat jalan setiap bulan di Puskesmas Oepoi Kota Kupang sepanjang tahun 2018, yakni sebanyak 2.736 jiwa. Jumlah sampel adalah 96 responden dengan teknik pengambilan *accidental sampling*. Variabel penelitian mencakup sembilan indikator pengukuran IKM (persyaratan, prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan ketersediaan sarana prasarana). Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Data yang telah dikumpulkan kemudian dimasukkan dan diolah dengan bantuan komputer. Langkah-langkah pengolahan data terdiri dari *editing, coding, entry, dan cleaning data*. Analisis data menggunakan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari sembilan indikator IKM. Setelah data dianalisis data disajikan dalam bentuk tabel, diagram dan narasi.

## HASIL

### A. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik responden di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Tahun 2019 dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Tahun 2019

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (n)	Persentase %
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	26
		Perempuan	71	74
2	Umur	17-25 th	29	30
		26-35 th	27	28
		36-45 th	11	11
		46-56 th	18	18
		> 56 th	12	13
3	Status Perkawinan	Menikah	74	77
		Belum menikah	22	23
4	Tingkat Pendidikan	SD	19	20
		SMP	9	9
		SMA	49	51
		Diploma	3	3
		Sarjana	16	17
5	Pekerjaan	PNS	4	4
		Pensiunan	5	5
		Pendidik	3	3
		Pegawai Swasta	8	8
		Pedagang/wiraswasta/sopir/ojek	8	8
		Petani/Nelayan	3	3
		Pelajar	14	15
		IRT	46	48
Pengangguran	5	5		
6	Kepesertaan JKN	Umum	30	31
		BPJS PBI	43	45
		BPJS non-PBI	18	19
		Askes	5	5
<b>Total</b>			<b>96</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Tahun 2019 terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan (74%); umur 17-25 tahun (30%)

, dan 26-35 tahun (28%), memiliki status pernikahan sudah menikah (77%), mempunyai pekerjaan sebagai IRT (58%), dan merupakan pasien BPJS PBI (45%).

**B. Nilai IKM**

Nilai rata-rata IKM terhadap pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang tahun 2019 secara rinci dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Rata-rata IKM Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Tahun 2019

No	Unsur	Rata-rata	NRRTU
1	Persyaratan	3,27	0,3597
2	Prosedur	3,28	0,3608
3	Waktu Pelayanan	3,065	0,33715
4	Biaya	3,19	0,3509
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05	0,3355
6	Kompetensi Petugas	2,93	0,3223
7	Perilaku Petugas	3,24	0,3564
8	Sarana dan Prasarana	2,85	0,3135
9	Penanganan Pengaduan dan Saran	2,99	0,3289
Jumlah NRR IKM Tertimbang			306.515
Jumlah NRR Tertimbang x 25			76,62

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar unsur pelayanan berada pada kualitas pelayanan yang sudah baik. Sembilan unsur pelayanan yang diteliti, lima di antaranya, yaitu persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan perilaku petugas berada dalam kategori kinerja unit pelayanan baik dengan nilai interval 3,0644 - 3,532, sedangkan empat unsur penilaian lainnya, yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan dan saran berada dalam kategori kinerja unit pelayanan yang kurang baik dengan nilai interval 2,60-3,064. Jumlah nilai rata-rata tertimbang sembilan unsur adalah 3,06515 dengan nilai konversi adalah 76,62. Berdasarkan tabel kategori mutu menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Nomor 14 Tahun 2017, maka Puskesmas Oepoi Kota Kupang berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori kinerja unit pelayanan baik.

**PEMBAHASAN****A. Gambaran Karakteristik Responden**

Jenis kelamin dapat mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan.<sup>(6)</sup> Jenis kelamin responden yang didominasi oleh perempuan dapat mempengaruhi kepuasan dan cara penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi. Kriteria usia seseorang terdiri dari empat kategori yaitu kategori remaja (17-25 th), dewasa (26-45 th), dan lansia (46-65 th).<sup>(6)</sup> Rentangan usia sebagian besar responden yang berada pada kategori usia dewasa, diharapkan dapat mempengaruhi persepsi dan harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi.

Seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.<sup>(9)</sup> Tingkat pendidikan SMA yang dimiliki oleh mayoritas responden dapat memungkinkan responden untuk memiliki kemudahan dan kemampuan mengakses informasi yang cukup terkait mutu pelayanan yang diperoleh dari Puskesmas Oepoi yang kemudian dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Responden yang menggunakan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah yang paling banyak berkunjung ke Puskesmas Oepoi. Seseorang yang membayar untuk suatu produk cenderung lebih banyak menuntut atau berharap produk yang dibeli memang berkualitas dibandingkan dengan seorang yang mendapatkan produk tersebut secara gratis atau membayar lebih murah.<sup>(10)</sup> Dengan demikian, karena sebagian besar responden adalah PBI maka dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan kesehatan mereka cenderung tidak teralu banyak berharap dan kritis.

**B. Gambaran IKM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi****1. Persyaratan**

Suatu instansi dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif, harus seminimal mungkin dikaji terlebih dahulu agar relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi terkait dengan proses pelayanan.<sup>(11)</sup> Rata-rata nilai untuk

variabel persyaratan pelayanan di Puskesmas Oepoi sudah baik. Hal ini dikarenakan responden telah mengetahui secara jelas informasi terkait persyaratan administrasi apa saja yang harus dipenuhi oleh pasien BPJS dan pasien umum untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Informasi persyaratan untuk pasien umum telah diumumkan secara terbuka dengan disediakannya baner niaya pelayanan oleh pihak puskesmas oepoi yang dipasang di depan ruang loket pendaftaran.

Dengan demikian, Puskesmas Oepoi Kota Kupang perlu mempertahankan kemudahan unsur persyaratan agar masyarakat tetap merasa puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptoono (2006) dalam Haryanto<sup>(12)</sup> yang mengatakan bahwa kepuasan masyarakat/pelanggan dicerminkan dalam efisiensi pemenuhan persyaratan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang didapatkan.

## 2. Prosedur

Prosedur menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.<sup>(13)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel prosedur pelayanan masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan baik. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden telah mengetahui informasi tentang prosedur/alur pelayanan untuk berobat maupun membuat surat rujukan di Puskesmas Oepoi mulai dari awal kedatangan pengunjung di loket pendaftaran sampai pengambilan obat di apotek dan pulang ke rumah.

Pengetahuan tentang prosedur pelayanan ini menurut responden diketahui dengan cara bertanya pada sesama pengunjung, petugas kesehatan dan membaca gambar alur pelayanan yang sudah disampaikan secara terbuka oleh pihak Puskesmas melalui pemasangan gambar alur pelayanan di loket pendaftaran dan ruangan depan masing-masing poli bahkan telah di pasang foto dan nama petugas serta jabatannya di setiap poli sehingga pengunjung tidak kebingungan. Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu menyediakan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan atau telah dilaksanakan.<sup>(3)</sup> Berdasarkan penelitian, Puskesmas Oepoi harus mempertahankan unsur prosedur pelayanan yang ada. Hal ini dikarenakan pelanggan akan semakin puas apabila cara mendapatkan produk atau layanan relatif mudah dan efisien. Pengaturan sistem layanan kesehatan atau prosedur Puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien, dan berfokus pada memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses pelayanan yang dimulai dari penerimaan pasien.<sup>(3)</sup>

## 3. Waktu

Waktu pelayanan menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.<sup>(14)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel waktu pelayanan di Puskesmas Oepoi sudah baik. Hal ini karena petugas selalu ada di tempat sesuai dengan yang dijadwalkan dan sudah memberikan pelayanan tepat waktu sesuai janji pada papan pengumuman. Aspek yang menjadi kekurangan dalam variabel waktu pelayanan di Puskesmas Oepoi Kota Kupang yaitu kecepatan waktu pelayanan yang masih lama dan belum sesuai standar. Waktu tunggu pelayanan sendiri merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Hal ini dikarenakan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien.<sup>(11)</sup>

## 4. Biaya

Biaya/tarif menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.<sup>(13)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel biaya pelayanan di Puskesmas Oepoi sudah baik. Hal ini dikarenakan setiap responden, baik itu berkunjung sebagai pasien umum maupun pasien BPJS beranggapan bahwa biaya pelayanan sangat mudah dijangkau untuk semua golongan. Pihak Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan aspek biaya sebab dengan kehadiran Puskesmas, masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau.<sup>(3)</sup>

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>(13)</sup> Pentingnya standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang juga berkaitan dengan regulasi atau peraturan yang berlaku.<sup>(15)</sup> Standar pelayanan yang dikeluarkan oleh pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rata-rata nilai untuk variabel produk spesifikasi jenis pelayanan masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah poli. Sebagian besar responden menginginkan agar bila sumber daya dan sarana prasarana mendukung maka perlu ditambahkan poli khusus untuk pengunjung lanjut usia (lansia). Walaupun demikian, beberapa aspek

dalam produk spesifikasi jenis pelayanan, seperti pelayanan yang sesuai standar dan memenuhi harapan, masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan baik.

Pelayanan yang diterima dirasakan sudah memenuhi harapan, sehingga sebagian responden ketika dalam kondisi sakit lebih memilih untuk datang terlebih dahulu ke Puskesmas Oepoi dari pada ke fasilitas kesehatan lain karena obat yang diberikan dari Puskesmas Oepoi sangat cocok dan dalam waktu satu minggu sudah bisa sembuh. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa jika pasien sudah memiliki ikatan emosional yang baik dengan fasilitas kesehatan biasanya dia tidak mau pindah untuk dirawat di tempat lain.<sup>(16)</sup>

## 6. Kompetensi Petugas

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.<sup>(13)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel kompetensi petugas di Puskesmas Oepoi masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan kurang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak responden yang merasa petugas kurang cekatan/cepat dalam proses pendaftaran dan proses pengambilan obat sehingga responden yang dalam kondisi yang tidak sehat harus menunggu antrian lebih lama lagi. Beberapa responden mengatakan antrian yang lama juga disebabkan oleh beberapa petugas yang kadang masih bercerita di loket pendaftaran dan ada juga pasien yang lupa membawa persyaratan pelayanan sehingga petugas harus menjelaskan secara rinci. Meskipun demikian, aspek terkait keterampilan petugas, penjelasan yang informatif dan sistematis serta keahlian petugas yang dapat dipercaya sudah baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Oepoi seharusnya lebih cepat dalam hal pelayanan baik di loket pendaftaran maupun di Apotek. Hal ini karena konsumen yang dibiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.<sup>(17)</sup>

## 7. Perilaku Petugas

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.<sup>(13)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel perilaku pelaksana masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan baik. Aspek petugas yang tidak diskriminatif dan bersahabat/ramah berada dalam kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan proses antrian tidak secara manual lagi, melainkan telah memakai mesin antrian sehingga tidak ada perbedaan perlakuan bagi orang-orang tertentu. Aspek perilaku petugas yang ramah dapat dilihat dari sikap petugas yang murah senyum dan selalu mengucapkan salam terhadap setiap pengunjung. Sebagai hasilnya, banyak responden yang merasa nyaman dengan pelayanan di Puskesmas Oepoi dan tidak ingin beralih ke fasilitas kesehatan lain. Penampilan petugas juga meyakinkan sebab mereka selalu berpakaian rapi menggunakan pakaian dinas dan tidak ada petugas yang berpenampilan berlebihan. Sikap santun dan ramah disertai dengan tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.<sup>(3)</sup> Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa baik buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien ditentukan oleh sikap petugas kesehatan.<sup>(11)</sup> Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Dengan demikian Puskesmas Oepoi perlu mempertahankan unsur perilaku petugas karena kepuasan bagi pengunjung adalah jika petugas kesehatan banyak senyum, bersikap ramah, terampil dan cepat dalam penanganan sehingga membuat mereka nyaman.<sup>(18)</sup>

## 8. Sarana dan Prasarana

Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.<sup>(19)</sup> Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.<sup>(13)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel sarana dan prasarana masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan kurang baik. Hal ini dikarenakan, masih kurangnya ketersediaan sabun/disinfektan di toilet dan loket pendaftaran sehingga banyak pengunjung yang ketika keluar toilet tidak mencuci tangan. Selain itu, ketersediaan tempat sampah yang masih kurang di bagian luar dan letaknya jauh dari jangkauan pengunjung, khususnya ketersediaan tempat sampah di loket pendaftaran mengakibatkan banyak anak kecil yang membuang sampah sembarangan di depan loket.

Berdasarkan hasil penelitian unsur sarana prasarana, maka pihak Puskesmas Oepoi Kota Kupang perlu mempertimbangkan kenyamanan pengunjung dengan cara menyediakan fasilitas yang memadai seperti kursi, tempat sampah, disinfektan dan sebagainya. Hal ini dikarenakan, kenyamanan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan. Kenyamanan Puskesmas yang dirasakan oleh pasien harus disertai oleh kelengkapan fasilitasnya sehingga Puskesmas harus dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi syarat bagi kepuasan pasien.<sup>(3)</sup>

### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan dan saran dilihat dari aspek ketersediaan penanganan pengaduan dan saran, ketersediaan informasi tentang penanganan pengaduan dan saran, umpan balik terhadap saran, kecepatan menanggapi masukan, dan umpan balik sesuai harapan.<sup>(13)</sup> Rata-rata nilai untuk variabel penanganan pengaduan dan saran masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan kurang baik. Walaupun kotak saran dan informasi nomor telepon untuk menyampaikan keluhan seperti kontak umum dan kawan sehati telah disiapkan oleh pihak Puskesmas Oepoi, masih terlihat sedikit pengunjung yang menggunakannya. Beberapa responden mengatakan kotak saran yang ada kurang maksimal karena di bagian loket pendaftaran, kotak saran tidak diletakkan di bagian atas meja tapi masih tersimpan di meja petugas sehingga tidak terlihat oleh pengunjung. Hasil penelitian unsur penanganan saran di Puskesmas Oepoi Kota Kupang tahun 2019, masih dikategorikan kurang baik sehingga perlu dilakukan perbaikan penanganan keluhan dan saran dengan baik. Keluhan masyarakat merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan masyarakat baik secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan yang didapat.<sup>(20)</sup>

### 10. IKM

IKM sebagai salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan public.<sup>(21)</sup> 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. Nilai konversi IKM Puskesmas Oepoi Kota Kupang tahun 2019 menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi berada dalam kategori kinerja pelayanan baik atau memuaskan. Hasil IKM ini juga menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi sudah baik, namun sampai dengan penelitian ini dilakukan Puskesmas Oepoi masih berada pada status akreditasi madya. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti aspek sarana prasarana yang kurang memadai, jumlah SDM yang belum tercukupi, pelayanan yang belum sesuai standar, dan juga penanganan keluhan yang belum optimal.

### KESIMPULAN

Hasil penelitian IKM terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Tahun 2019 didapatkan nilai kumulatif sembilan unsur IKM adalah sebesar 76,62 dengan kategori mutu pelayanan "B" atau telah berada dalam kategori kinerja unit pelayanan yang baik. Kelemahan pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang menurut responden adalah terletak pada kondisi sarana prasarana yang masih kurang lengkap, petugas yang belum cekatan dalam pelayanan, serta jumlah poli yang masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Harapan responden ke depannya Puskesmas Oepoi perlu menambah tempat sampah, kursi dan jumlah tenaga kesehatan di bagian loket pendaftaran dan apotek agar responden tidak menunggu lama.

Dengan demikian, pihak Puskesmas juga perlu memperhatikan unsur sarana prasarana yang kurang memadai, seperti dilakukannya pengadaan sabun/disinfektan, tempat sampah, kursi, peralatan medis, lemari loker dan penambahan poli lansia agar pengunjung mendapatkan kenyamanan. Unsur pelayanan yang telah baik, perlu dipertahankan oleh pihak Puskesmas Oepoi Kota Kupang agar tidak menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, masyarakat juga perlu berperan aktif dalam mengkritisi dan memberikan masukan yang bersifat konstruktif terhadap perbaikan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi Kota Kupang, dengan cara memanfaatkan kotak saran dan kontak nomor telepon yang telah disediakan oleh pihak Puskesmas Oepoi.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Tahunan 2017. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. 2017.
2. Puskesmas Oepoi. Profil Puskesmas Oepoi. Kupang: Puskesmas Oepoi. 2019.
3. Tanan, Lohafri. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Jurnal AKK. 2013; 2 (5): 15-21
4. Apriansyah, Wahyu. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang. Skripsi. Serang: Universitas ageng Tritayasa. 2016.
5. Putri, Desti. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Banyumas. Skripsi. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 2013.

6. Putri, Noprilyana. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2017.
7. Mujiati. Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional di Delapan Kabupaten-Kota di Indonesia. *Media Litbangkes*. 2016; 26 (4): 201-210
8. Ristiani, Ida. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*. 2017; 7(2): 155-166.
9. Ariguntar, Tri. Sarah Rahmayanti. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017; 6 (1): 61-65.
10. Radito. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal ilmu Manajemen*. 2015; 12 (1): 5-21.
11. Haksama, Setya. Eka Yunevi. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2013; 1 (1): 48-59.
12. Haryanto, Aris. Pelayanan Kesehatan Studi Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri. *Transformasi*. 2012; 16 (22): 46-57.
13. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2017.
14. Nugraheni, Reny. Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri Tahun 2017. *Jurnal Wiyata*. 2017; 4 (2): 165-172.
15. Subagyo, Wudyo. Mukhadiono. Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. *Jurnal Keperawatan Sudirman*. 2011; 6 (1): 56-61.
16. Fattah, Atika. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Khadijah Makasar. Skripsi. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin. 2016.
17. Nasution, Ali. Tan Suyono., Sri Wahyuni., Suherlina. Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*. 2018; 3 (2): 90-98.
18. Anjaryani, Wike. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. Skripsi: Semarang. Universitas Diponegoro. 2009.
19. Musak, Margareth. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Apotek Rumah Sakit Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*. 2014; 10 (1): 21-33.
20. Wiyanto. Pengelolaan Komplan (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2011.
21. Prasetyo, Wima. Manajemen Pelayanan Publik Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: Universitas Brawijaya. 2012.