

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA SALATIGA TAHUN 2022

ANALYSIS OF THE COMMUNITY SATISFICATION INDEX WITH PUBLIC HEALTH SERVICES IN THE CITY OF SALATIGA IN 2022

Esther Resionita Paay^{1*}

¹ Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga,

Journal of Human Health, Volume 2 No. 2 Mei 2023, 34-

*Korespondensi: 352018604@student.uksw.edu

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received February 20, 2024

Revised February 28, 2024

Accepted March 15,

ABSTRACT

Analysis of Community Satisfaction Index (IKM) for Health Center Services in Salatiga City. The aim is to determine the level of community satisfaction with the services provided by the Salatiga City Health Center. The data source for this research is secondary data obtained from the Puskesmas in Salatiga City. The method used is descriptive method. The results of this study are based on 9 indicators of the level of community satisfaction with puskesmas services, Sidorejo Kidul puskesmas is included in the very good category with a value of 3.68 in the element of service requirements, while the element of service fees/tariffs is 3.84 included in the very good category, namely the Kalicacing Health Center, elements of handling complaints, suggestions and service input at the Kalicacing Health Center are included in the very good category with a value of 3.42. From the 5 Community Health Centers, the results of a community satisfaction survey at the Sidorejo Kidul Health Center in Salatiga City in 2022 were 88.07 which was included in the Good category (B)

Keywords: *Community Satisfaction Index, Health Center, Salatiga*

ABSTRAK

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Salatiga. Tujuannya adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kota Salatiga. Sumber data penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari Puskesmas di Kota Salatiga. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan 9 indikator tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, puskesmas sidorejo kidul termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 3,68 pada unsur persyaratan pelayanan, sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan sebesar 3,84 termasuk dalam kategori sangat baik yaitu puskesmas kalicacing, unsur penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan pada puskesmas kalicacing termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 3,42. Dari 5 puskesmas diperoleh hasil nilai survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Sidorejo Kidul di Kota Salatiga Tahun 2022 sebesar 88,07 yang termasuk dalam kategori Baik (B).

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Puskesmas, Salatiga*

PENDAHULUAN

Warga negara membutuhkan upaya kesehatan yang disediakan oleh pemerintah, salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1 dan Pasal 34 Ayat 3 penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas umum yang layak merupakan tanggung jawab negara dan hak asasi manusia (Riyadi, 2021). Pemerintah bertanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 14 ayat 1. (Zaniarti, 2011)

Konsep pelayanan kesehatan dilandasi oleh aspek yaitu akses, biaya dan mutu yang mewujudkan kinerja sistem kesehatan secara efisien, efektif dan ekuitas. (Yanuar & Putra, 2012) Setiap pelayanan kesehatan yang tersedia harus dimiliki adalah aspek mutu. Bidang Kesehatan pada pelayanan publik di Indonesia yang melayani masyarakat salah satunya adalah puskesmas. Sebagai Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD), kualitas pelayanan puskesmas diperlukan untuk meningkatkan mutu puskesmas. Penilaian kualitas pelayanan puskesmas dapat dilihat dari komunikasi, pengetahuan, sikap, keterampilan dan lain sebagainya.

Wilayah Kota Salatiga terdapat 6 Puskesmas yaitu Puskesmas Tegalrejo, Puskesmas Mangunsari, Puskesmas Sidorejo Kidul, Puskesmas Sidorejo Lor,

Puskesmas Cebongan dan Puskesmas Kalicacing. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas beraneka ragam, seperti *complain* pelayanannya, fasilitasnya dan antriannya. Pada penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dimana membuktikan kepuasan pelayanan menggunakan 14 indikator melalui Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tegalrejo termasuk dalam kategori baik, dimana terdapat kategori kurang baik dengan 4 indikator antara lain kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayan, kepastian jadwal pelayanan, dan tanggung jawab pelayanan dan penelitian ini yang berlandaskan dengan teori Kebijakan menurut Carl J. Federick. (Yanuar & Putra, 2012)

Maka dari itu dipenelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Salatiga tahun 2022. Pengukuran dalam fungsi pelayanan publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017 dengan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas. (Kemenpan, 2017) Sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan kinerja aktualnya dan juga dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

Kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggara untuk setiap warga negara merupakan pengertian dari pelayanan publik. Terdapat 6 aspek penilaian kinerja pelayanan publik yaitu SDM, kebijakan pelayanan, sarana prasarana, profesionalisme, konsultasi dan pengaduan, sistem informasi pelayanan publik dan inovasi pelayanan. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan public tingkat pertama. Persyaratan peralatan Puskesmas lebih rinci diatur dalam Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan. (KemenKes, 2014) Salah satu pelaksana manajemen puskesmas adalah mutu pelayanan puskesmas yaitu: penilaian input pelayanan, penilaian proses pelayanan, penilaian output pelayanan dan penilaian outcome pelayanan.

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui pendapat pengguna jasa terhadap pelayanan yang didapatkan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala minimal 1 kali setahun. Hasil survei digunakan sebagai bahan kebijakan pelayanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat meliputi unsur-unsur:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian pelayanan

4. Biaya / Tarif *)
5. Produk spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana **)
7. Perilaku Pelaksana **)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

1. Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penilaian kinerja merupakan suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrument yang ditetapkan (Ibrahim, 2008).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penilaian kinerja pelayanan publik yang meliputi 6 aspek, yaitu sarana prasarana, kebijakan pelayanan, konsultasi dan pengaduan, profesionalisme SDM, sistem informasi pelayanan publik dan inovasi pelayanan. Teknik penilaian dengan cara observasi lapangan, kuesioner dan atau wawancara.

2. Puskesmas

Salah satu fasilitas pelayanan publik di bidang kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama, melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif oleh pemerintah dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam penyelenggaraannya, puskesmas melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP).

Persyaratan peralatan Puskesmas lebih rinci diatur dalam Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2014 yang meliputi standar peralatan di ruangan pemeriksaan umum, ruangan tindakan dan ruangan gawat darurat, ruangan kesehatan ibu anak (KIA), KB dan Imunisasi, ruangan persalinan, ruangan pasca persalinan, ruangan kesehatan gigi dan mulut, ruangan promosi kesehatan, ruangan laboratorium, ruangan

farmasi, ruangan rawat inap, ruangan sterilisasi, jaringan pelayanan puskesmas yang terdiri dari puskesmas keliling dan puskesmas pembantu, kit bidan yang digunakan untuk kit keperawatan kesehatan masyarakat (PHN kit), Kit Imunisasi, Kit UKS, Kit UKGS, Kit Bidan, Kit Posyandu, Kit Kesehatan Lingkungan.

Sumber Daya Manusia (SDM) puskesmas terdiri dari Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan. Jenis tenaga kesehatan terdiri dari dokter atau dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medis dan tenaga gizi serta tenaga kefarmasian. Sedangkan tenaga non kesehatan adalah tenaga yang dapat mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi dan kegiatan operasional lain di puskesmas.

3. Mutu Pelayanan Puskesmas

Mutu pelayanan puskesmas merupakan salah satu pelaksanaan manajemen puskesmas dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan di puskesmas. Mutu pelayanan puskesmas meliputi : (1) penilaian input pelayanan berdasarkan standar yang ditetapkan; (2) penilaian proses pelayanan dengan menilai tingkat kepatuhannya terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan; (3) penilaian output pelayanan berdasarkan upaya kesehatan yang diselenggarakan, dimana masing-masing program/kegiatan mempunyai indikator mutu sendiri yang disebut Standar Mutu Pelayanan (SPM) ; dan (4) penilaian *outcome* pelayanan antara lain melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan puskesmas dan pencapaian indikator *outcome* pelayanan.

Upaya peningkatan mutu pelayanan puskesmas untuk selanjutnya, maka puskesmas wajib diakreditasi oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri, secara berkala paling sedikit 3 tahun sekali.

4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mengetahui pendapat penerima jasa pelayanan terhadap pelayanan yang diterimanya diperlukan evaluasi. Pelayanan publik secara berkala minimal 1 kali setahun melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mendapatkan IKM.

Hasil survei digunakan sebagai bahan kebijakan pelayanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Prinsip yang harus diperhatikan dalam

pelaksanaan survei yaitu:

- a. Transparan, hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel, yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan
- d. Berkesinambungan, survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
- e. Keadilan, pelaksanaan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental
- f. Netralitas, dalam melakukan survey, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Unsur-unsur yang dinilai pada saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima layanan.

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalahh jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan selurus proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif *)

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan penerima pelayanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi

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 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 (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

5. Penelitian Sebelumnya

Untuk penelitian ini, sebelumnya sudah ada juga beberapa orang yang meneliti mengenai tingkat kepuasan pelayanan puskesmas, yaitu:

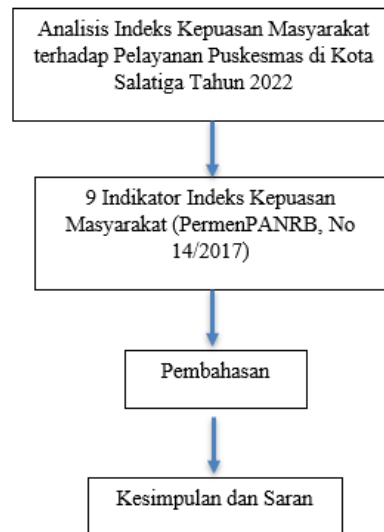
- a. Penelitian ini membahas tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga Tahun 2012 “. Penelitian ini merupakan penelitian yang dimana membuktikan kepuasan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tegalrejo termasuk dalam kategori baik yang dilihat dari 14 indikator dimana hanya terdapat 4 indikator dengan kategori kurang baik antara lain kedisiplinan petugas pelayan, tanggung jawab pelayanan,

- kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. (Yanuar & Putra, 2012)
- b. Penelitian ini membahas tentang “Hubungan Kualitas pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap JAMKESMAS Di RSUD Salatiga”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif koreasional yang melibatkan 42 pasien rawat inap JAMKESMAS di RSUD Salatiga sebagai subjek penelitian, pengambilan data dengan menggunakan skala psikologi yaitu skala kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang kemudian di analisis dengan menggunakan Teknik product moment. Hasilnya kualitas pelayanan Kesehatan yang diterima pasien akan mempengaruhi kondisi kepuasan pasien, yang dimana pihak RSUD diminta untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. (Zaniarti, 2011)
 - c. Penelitian ini membahas tentang “IKM terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang tahun 2019”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey, dimana jumlah respondennya yaitu 96 dengan teknik pengambilan secara *accidental sampling*. Hasil dari pengukuran menggunakan IKM ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Oepoi berada pada kategori baik, untuk kedepannya diharapkan dapat memperbaiki unsur IKM yang berada di kategori kurang baik. (Nesimnasi, 2019)
 - d. Penelitian ini membahas tentang “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden, yang pada akhirnya hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap UPTD Puskesmas Beji berada pada kategori yang baik dengan tingkat mutu pelayanan yang baik dalam semua unsur pelayanan (IKM), namun juga ada beberapa unsur yang memiliki nilai lebih rendah yaitu kecepatan pelayanan, unsur keadilan, dan unsur kedisiplinan. Diharapkan dapat diperbaiki sebaik mungkin serta tetap mempertahankan unsur yang di nilai sudah baik oleh Masyarakat
 - e. Penelitian ini membahas tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dimana masyarakat merasa kurang dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di RSUD ini. Diharapkan RSUD Lakipadada dapat

meningkatkan mutu pelayanan untuk masyarakat sehingga masyarakat dapat berkunjung dengan nyaman. (Tammu, 2019)

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan Puskesmas di Kota Salatiga dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

6. Kerangka Berfikir

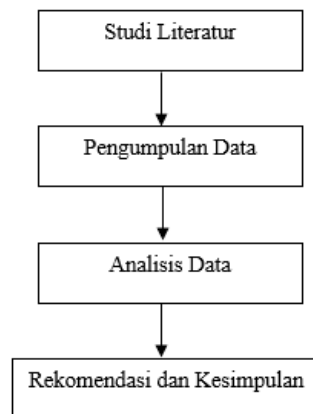


Gambar 1. Kerangka Berpikir

1. Kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian tersebut dapat berjalan pada lingkup yang telah ditetapkan.
2. Dalam penelitian ini di lakukan analisis mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas pada tahun 2022 dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 indikator dan hasil dari kuesioner dapat menjadikan acuan bagi puskesmas untuk meningkatkan pelayanannya.
3. Indikator yang digunakan yaitu menggunakan keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kriteria yang digunakan yaitu:
 - A : Sangat Baik
 - B : Baik
 - C : Cukup Baik
 - D : Kurang Baik

METODE PENELITIAN

Bagian Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif yang merupakan salah satu dari jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan aspek yang relevan dengan fenomena yang diteliti dari perspektif individu, organisasi dan lainnya. Penelitian ini dilakukan terhadap pelayanan puskesmas di kota Salatiga. Data yang digunakan adalah data sekunder yang didapatkan dari Puskesmas di Kota Salatiga kemudian data diolah dengan pengukuran skala likert. Penelitian ini terdiri beberapa tahap, yaitu:



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

1. Studi Literatur, mempelajari sumber literatur atau pustaka mengenai indeks kepuasan masyarakat dan pelayanan puskesmas.
2. Pengumpulan Data, pada tahap ini peneliti melakukan observasi, wawancara dan pengambilan data pada seluruh puskesmas di Kota Salatiga.
3. Analisis Data, pada tahap ini peneliti melakukan wawancara dan analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di Kota Salatiga, kemudian dilakukan perhitungan data yang didapatkan dari Puskesmas di Kota Salatiga untuk mendapat tingkat kinerja unit pelayanan.
4. Kesimpulan dan saran, pada tahap ini peneliti membuat laporan hasil indeks kepuasan masyarakat dan kesimpulan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengolah data yang telah dijawab oleh responden untuk selanjutnya melakukan tabulasi data yang menghasilkan tabel yang dibutuhkan untuk tujuan analisis variabel-variabel penelitian.

1. Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Penilaian akhir yaitu pada tabel berikut :

Tabel 1. Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat

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

2. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir penyusunan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (9 unsur).

Tabel 2. Nilai Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Nilai indeks unit pelayanan, dihitung dengan cara:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Index (X)} &= (A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) \\ &+ (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai index (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar } X(25) = y$$

- b. Menganalisis variabel dengan analisis statistik deskriptif.
- Data disajikan dalam bentuk tabel dan juga diagram.
 - Melakukan interpretasi Data.

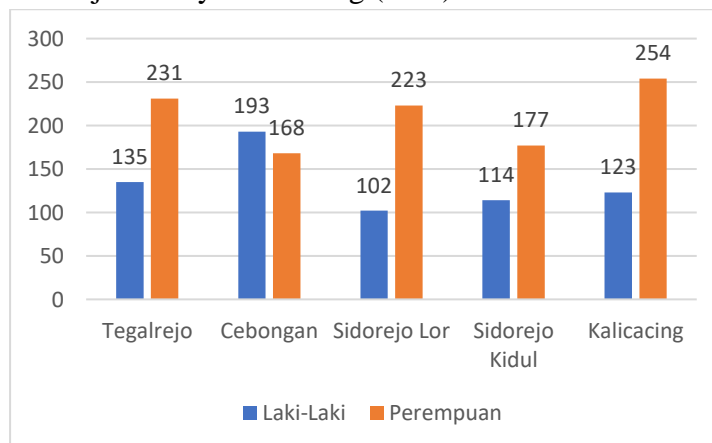
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi Data yang digunakan adalah data puskesmas di Kota Salatiga Tahun 2022 dengan data sejumlah 1713 data. Tabel identitas responden pada survei kepuasan masyarakat pada puskesmas di Kota Salatiga Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut:

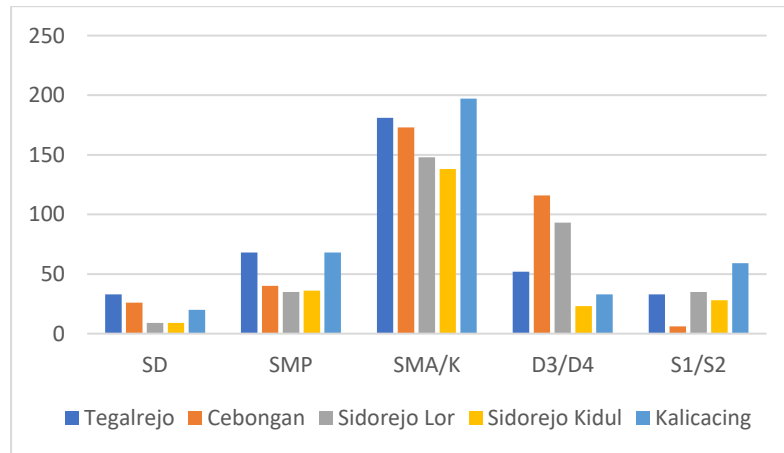
Tabel 3. Identitas responden puskesmas

No	Uraian	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	660	39%
	Perempuan	1053	61%
2.	Pendidikan		
	SD	96	6%
	SMP	247	15%
	SMA/K	837	50%
	D3/D4	317	19%
	S1/S2	161	10%
Jumlah Responden		1713	

Dari 1713 data terdapat jenis kelamin laki-laki sebanyak 660 orang (39%), dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 1053 orang (61%). Pendidikan terbanyak responden yaitu SMA/K jumlahnya 837 orang (50%)



Grafik 1. Grafik Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Kota Salatiga



Grafik 2. Grafik Pendidikan Responden di Puskesmas Kota Salatiga

Penilaian indeks kepuasan masyarakat per unsur dengan 9 unsur pada puskesmas di kota Salatiga dan hasil nilai indeks Pelayanan dihitung berdasarkan jumlah semua unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang sebesar 0,11 serta hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung berdasarkan nilai Indeks Pelayanan dikalikan dengan nilai dasar sebesar 25 hasilnya adalah sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah	Nilai SKM	IKM Unit Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
IKM Per unsur	3,23	5,27	3,10	5,77	5,21	3,28	3,28	3,21	5,87	3,33	83,13	B
Kategori tegalrejo	B	B	B	A	B	B	B	B	A			
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11			
Nilai Indeks Pelayanan	0,36	0,36	0,34	0,41	0,35	0,36	0,36	0,35	0,43	3,33	84,88	B
IKM Per unsur	3,34	3,37	3,23	3,84	3,28	3,37	3,42	3,71	3,29			
Kategori cebongan	B	B	B	A	B	B	B	A	B			
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	3,32	83,08	B
Nilai Indeks Pelayanan	0,37	0,37	0,36	0,42	0,36	0,37	0,38	0,41	0,36			
IKM Per unsur	3,33	3,34	3,18	3,50	3,22	3,32	3,34	3,72	3,26			
Kategori sidor	B	B	B	B	B	B	B	A	B	3,32	88,07	B
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11			
Nilai Indeks Pelayanan	0,37	0,37	0,35	0,38	0,35	0,37	0,37	0,41	0,36			
IKM Per unsur	3,68	3,47	3,62	3,56	3,46	3,46	3,50	3,68	3,59	3,35	83,65	B
Kategori kidul	A	B	A	A	B	B	B	A	A			
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11			
Nilai Indeks Pelayanan	0,40	0,38	0,40	0,39	0,38	0,38	0,38	0,40	0,39	3,35	83,65	B
IKM Per unsur	3,25	3,24	3,22	3,74	3,22	3,31	3,34	3,79	3,31			
Kategori kalicacing	B	B	B	A	B	B	B	A	B			
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	3,35	83,65	B
Nilai Indeks Pelayanan	0,36	0,36	0,35	0,41	0,35	0,36	0,37	0,42	0,36			

Berdasarkan pengolahan data indeks pelayanan pada unsur persyaratan pelayanan puskesmas sidorejo kidul termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 3,68, unsur biaya /tarif pelayanan sebesar 3,84 termasuk dalam kategori sangat baik yaitu puskesmas cebongan, dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan pada puskesmas kalicacing termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 3,42. Dari 5 puskesmas diperoleh hasil nilai survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Sidorejo Kidul di Kota Salatiga Tahun 2022 sebesar 88,07 yang termasuk dalam kategori Baik (B).

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan Kesehatan pada Puskesmas di Kota Salatiga termasuk dalam kategori Baik berdasarkan penilaian indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan 9 indikator tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, puskesmas sidorejo kidul termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 3,68 pada unsur persyaratan pelayanan, sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan sebesar 3,84 termasuk dalam kategori sangat baik yaitu puskesmas kalicacing, unsur penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan pada puskesmas kalicacing termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai sebesar 3,42. Dari 5 puskesmas diperoleh hasil nilai survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Sidorejo Kidul di Kota Salatiga Tahun 2022 sebesar 88,07 yang termasuk dalam kategori Baik (B). Tenaga medis maupun administrasi puskesmas Sidorejo Kidul dapat menyelaraskan ritme pelayanan sehingga tidak terjadi antrean panjang, Dalam menempatkan seseorang untuk mengisi pos-pos tertentu disesuaikan dengan bidang keahlian dan pendidikan mereka, sehingga diperoleh komposisi sumber daya yang benar-benar mampu dan mumpuni. Dan ketersediaan ruang tunggu yang lebih dan bersih membuat pasien nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariyanto, S. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. *Publiciana*, 94-116.
- KemenKes, R. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kemenpan. (2017). PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017.
- Riyadi, M. (2021). Pengertian, Fungsi & Kegiatan Pokok Puskesmas.
- Tammu, R. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.
- Yanuar, O., & Putra, S. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga Tahun 2012.
- Nesimnasi, V., Romeo, P., & Ndoen, E. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Lontar: *Journal of Community Health*, 1(4), 147-154.
- Zaniarti, D. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga.