

## **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEMARAYA KECAMATAN KENDARI BARAT KOTA KENDARI**

**Alfira Rezky Fajriati Rahmad<sup>1</sup>, Adrian Tawai<sup>2</sup>, Suhadi<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Halu Oleo

<sup>3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

Correspondent author: [adriantawai@uho.ac.id](mailto:adriantawai@uho.ac.id)

Kota Kendari, 92321, Sulawesi Tenggara, Indonesia

### **Abstract**

*This survey was conducted to measure the services of Kemaraya Health Center, West Kendari District, Kendari City through the Community Satisfaction Index. This quantitative descriptive study will present the results of research using most numerical statements and narrative sentences with qualitative explanatory forms. The study will be conducted at Kemaraya Health Center, West Kendari District, Kendari City from August 2022 to October 2022. The sampling technique uses the Likert scale most commonly used in survey research. The data collection techniques used are questionnaires, notes, and observations. The Community Satisfaction Index of Kemaraya Health Center in Kendari City falls into the good category with a magnitude of 81.76. Based on the nine performance elements, executive capital is the element with the highest index value of 84.75 and is therefore at a good level. While the indicator with the lowest index value, namely the infrastructure indicator 76.5.*

**Keywords: Analysis; Community Satisfaction Index; Public Service**

### **Abstrak**

Penelitian ini dibuat untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian berbasis deskriptif kuantitatif ini akan memaparkan hasil penelitian yang sebagian besar pernyataan numeric digunakan dan kalimat naratif yang mengandung bentuk penjabar kualitatif. Penelitian akan dilaksanakan di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari pada Agustus 2022 sampai Oktober 2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan skala Likert yang paling umum digunakan dalam penelitian survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, catatan dan observasi. Indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Kemaraya Kota Kendari berkategori baik dengan besar 81,76. Dilihat dari sembilan unsur kinerja, kemampuan pelaksana adalah indikator dengan nilai indeks tertinggi yaitu 84,75 yang berada pada taraf baik. Sedangkan indikator dengan nilai indeks terendah yaitu sarana dan prasarana sebesar 76,5.

**Kata Kunci: Analisis; Indeks Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik**

## PENDAHULUAN

Masyarakat tidak dapat menyelesaikan pemenuhan kebutuhan sendiri, maka Negara memiliki kewajiban untuk memberikan layanan publik berdasarkan Pasal 1 (UU Nomor 25 Tahun 2009), menyatakan bahwasanya "Pelayanan publik adalah bentuk layanan diberikan pada setiap warga negara sesuai dengan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat dengan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan" Dalam rangka menyusun strategi peningkatan kualitas masyarakat, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berupaya menilai secara komprehensif kualitas keterampilan sektor jasa sebagai data. Kinerja pelayanan pemerintah yang buruk, terutama kurangnya akuntabilitas dan transparansi. Maka dari itu, semua pelayanan instansi wajib menyajikan layanan publik secara transparan dan akuntabel, karena efektivitas pelayanan publik berdampak besar pada kesejahteraan masyarakat. Menurut (Kep/25/M.Pan/2/, 2004) "*Public government* atau pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, ataupun sebagai implementasi dari peraturan perundang-undangan".

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kemaraya dinilai berdasarkan kepuasan masyarakat. Penilaian manajemen perkotaan menentukan penyampaian layanan publik. Kegiatan penentuan pelayanan publik dirancang guna menilai tingkat kesenangan masyarakat. IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat dibuat oleh organisasi publik untuk mengukur tingkat kesenangan masyarakat menghadapi layanan yang diberikan. "Sesuai dengan Peraturan Menteri Administrasi dan Bentuk Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, survei ini digunakan sebagai tolak ukur penentuan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public".

Pemerintah menawarkan layanan publik, termasuk perawatan kesehatan di Indonesia, Pelayanan kesehatan masyarakat ini disediakan melalui PUSKESMAS, unit organisasi fungsional yang berwenang di bawah Dinas Kesehatan Kota atau Kabupaten yang mengkoordinir semua tingkat kesehatan masyarakat. Puseksmas Kemaraya merupakan salah satu institusi kesehatan yang ada di Kendari Barat. Pelayanan Puskesmas Kemaraya harus dievaluasi oleh pasien, tidak bisa dipungkiri bahwa puskesmas terus menerima keluhan dari pasien. Untuk meningkatkan tingkat pelayanan, perlu dilakukan analisis kualitas pelayanan Puskesmas Kemaraya, yang dapat dilakukan dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien terhadap standar pelayanan yang ditawarkan di Puskesmas Kemaraya dan memberikan informasi tentang standar pelayanan di Puskesmas Kemaraya.

## METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kemaraya, Jalan Bunga Seroja II, Lahundape, Kecamatan Kendari Barat, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Pasien yang datang ke puskesmas Kemaraya menjadi Populasi dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai Teknik pengambilan sampel Skala Likert adalah satu dari metode survey yang paling umum digunakan dalam penelitian survey. Inovator teknologi survey ini adalah Rensis Likert. Penggunaan skala ini dapat dimanfaatkan untuk mengartikan kesan, pemikiran dan pendapat pribadi atau sekelompok orang tentang layanan publik. Dalam skala ini, responden menilai seberapa besar mereka setuju dengan suatu pilihan pernyataan dengan memilih satu dari beberapa. Sampel yang digunakan untuk responden dalam penelitian adalah Seratus orang. Dalam penelitian ini, Teknik pengambilan data mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebagai berikut: 1. pengamatan pertama, 2. Isi kuesioner 3. Dokumentasi

Studi ini mengadopsi teknik analisa data IKM beracuan dengan Peraturan Menteri Administrasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Layanan Publik. Melalui teknik ini, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperhitungkan dengan menggunakan skor rerata tertimbang untuk setiap item layanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menilai program pelayanan terdiri dari sembilan item. Penilaian ini berdasarkan pada program pelayanan yang dinilai masyarakat. Berikut adalah hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap indikator:

#### 1. Persyaratan

Indikasi Persyaratan Kinerja Puskesmas Kemaraya adalah nomor 1. Perhitungan unsur IKM Persyaratan Kinerja Puskesmas Kemaraya dilakukan sesuai dengan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Permen PAN dan RB No. 14 tahun 2017 sebagai berikut:

Hasil perhitungan indikator persyaratan (U1) = 324

$$\begin{aligned}\text{Nilai rerata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{324}{100} \\ &= 3,24\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur persyaratan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,24 \times 25\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur persyaratan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,24 \times 25 \\ &= 81\end{aligned}$$

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Pertanyaan 2 dan 3 menunjukkan mekanisme, sistem, dan prosedur layanan yang diterapkan di Puskesmas Kemaraya untuk melacak tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan:

Hasil perhitungan (U2) = 327

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{327}{100} \\ &= 3,27\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,27 \times 25 \\ &= 81,75\end{aligned}$$

#### 3. Waktu Penyelesaian

Indikator waktu penyelesaian pelayanan Puskesmas Kemaraya ada pada pertanyaan 4 dan 5. Perhitungan waktu penyelesaian pelayanan IKM Puskesmas Kemaraya Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, berikut ini adalah panduan tersebut:

Hasil perhitungan (U3) = 332

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{332}{100} \\ &= 3,32\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Waktu Penyelesaian} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,32 \times 25 \\ &= 83\end{aligned}$$

#### 4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif pelayanan Puskesmas Kemaraya dapat dilihat pada pertanyaan 6 dan 7. Perhitungan unsur IKM Biaya/Tarif Pelayanan Puskesmas Kemaraya sesuai pedoman Peraturan Menteri PAN & RB No 14 Tahun 2017 Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Hasil perhitungan (U4) = 340

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{340}{100} \\ &= 3,4\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Biaya/Tarif} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,4 \times 25 \\ &= 85\end{aligned}$$

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Menurut Pedoman Tahun 2017 No. 14 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Jenis Pelayanan Puskesmas Kemaraya memiliki spesifikasi produk yang terperinci. Hal ini membuktikan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk tiap elemen produk:

Hasil perhitungan (U5) = 328

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{328}{100} \\ &= 3,28\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,28 \times 25 \\ &= 82\end{aligned}$$

## 6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kemampuan Puskesmas Kemaraya dalam memberikan pelayanan ada pada Pertanyaan 9. Perhitungan IKM Unsur kemampuan melaksanakan pelayanan Puskesmas Kemaraya melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Kepuasan Survei Masyarakat sebagai berikut . Pengikut: Hasil perhitungan (U6) = 339

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{339}{100} \\ &= 3,39\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Kompetensi Pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,39 \times 25 \\ &= 84,75\end{aligned}$$

## 7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku kinerja pelayanan di Puskesmas Kemaraya diberikan pada pertanyaan 10. Proyek IKM Kinerja Pelayanan Puskesmas Kemaraya dihitung sesuai PerMen Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Hasil perhitungan (U7) = 340

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{340}{100} \\ &= 3,4\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Perilaku Pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,4 \times 25 \\ &= 85\end{aligned}$$

## 8. Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukkan

Perhitungan Masukan, Saran dan Penanganan Pengaduan, pelayanan Puskesmas Kemaraya dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No14 Tahun 2017, yang merupakan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, seperti yang ada pada soal nomor 11:

Hasil hitungan (U8) = 337

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{337}{100} \\ &= 3,37\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,37 \times 25 \\ &= 84,25\end{aligned}$$

## 9. Sarana dan Prasarana

Kriteria untuk prasarana dan sarana pelayanan Puskesmas Kemaraya dapat dilihat pada pertanyaan 12, 13, 14 dan 15. Perhitungan unsur IKM Sarana dan Prasarana Pelayanan Puskesmas Kemaraya berdasarkan Permian PAN & RB No 14 Tahun 2017 Survei Kepuasan Pembuatan Pedoman Masyarakat sebagai berikut:

Hasil perhitungan (U9) = 306

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{306}{100} \\ &= 3,06\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Sarana dan Prasarana = NRR x 25

$$= 3,06 \times 25$$

$$= 76,5$$

Melihat dari unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat secara berurutan berdasarkan nilai IKM yang terendah, tabel di bawah ini menunjukkan nilai IKM dari setiap pelayanan:

**Tabel 1.** Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Sarana dan Prasarana	3.06	76.5	C	Kurang Baik
2.	Persyaratan	3.24	81	B	Baik
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.27	81.75	B	Baik
4.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.28	82	B	Baik
5.	Waktu Penyelesaian	3.32	83	B	Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.37	84.25	B	Baik
7.	Kompetensi pelaksana	3.39	84.75	B	Baik
8.	Biaya/Tarif	3.4	85	B	Baik
9.	Perilaku pelaksana	3.4	85	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2022

## B. Pembahasan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

### 1. Persyaratan

Melalui (UU Nomor 25 Tahun, 2009), informasi yang diterima oleh pengguna pelayanan harus jelas dan terang terpublikasi. Oleh karena itu, dalam menyusun persyaratan, perlu dipertimbangkan efektivitas dan efisiensinya agar tidak mempersulit pengguna layanan. Hasil penelitian mengenai Puskesmas Kemaraya menunjukkan bahwa persyaratan yang dituangkan dalam surat pernyataan tersebut sesuai adanya pelayanan

yang diminta oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari skor IKM yang tinggi, yaitu sebesar 3,24 untuk permintaan layanan dan 81 untuk konversi IKM.

Dari wawancara terhadap salah satu pasien Puskesmas Kemaraya mengatakan bahwa kesesuaian persyaratan dengan pelayanan sudah cukup sesuai dengan prosedur yang ada dan pelayanannya cukup cepat. Akan tetapi dari hasil kuesioner masih ada masyarakat yang menganggap persyaratan di Puskesmas Kemaraya tidak sesuai.

## **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Menurut (UU Nomor 25 Tahun, 2009), alur layanan harus dibuat secara sederhana, mudah dipahami, jelas dan dilaksanakan. Alangkah baiknya dalam bentuk diagram alir yang dipajang di ruang layanan. Dengan cara ini, pengguna pelayanan dapat mendapatkan kepastian dan ketertiban dalam alur layanan. Prosedur pelayanan Puskesmas Kemaraya menunjukkan hasil pengamatan bahwa mudah diakses. Hal ini tercermin dari skor IKM sebesar 3,27 dan skor konversi IKM sebesar 81,75. Prosedur pelayanan Puskesmas Kemaraya dibedakan menjadi dua pertanyaan yang berkaitan dengan informasi mengenai prosedur layanan dan tahapan proses pelayanan Puskesmas Kemaraya.

Dari wawancara terhadap salah satu pasien Puskesmas Kemaraya mengatakan bahwa pelayanan di puskesmas kemaraya cukup mudah dibandingkan puskesmas lain yang ribet dalam urusan administrasi. Sedangkan dari hasil kuesioner masyarakat masih menganggap informasi mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Kemaraya kurang setuju.

## **3. Waktu Penyelesaian**

Berdasarkan (Ombudsman, 2017) menegaskan pentingnya keterangan waktu. Dengan mengetahui ketepatan waktu pelayanan, masyarakat dapat berada dalam suasana tenang saat menggunakan pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan Puskesmas Kemaraya dijabarkan dalam dua pertanyaan, yaitu dari segi jadwal yang telah terlaksana sesuai dengan informasi dan pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan tepat waktu. Hasil penelitian menegaskan bahwa lama penyelesaian pelayanan Puskesmas Kemaraya memiliki nilai wajar. Hal ini terlihat pada skor IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 3,32 untuk waktu penyelesaian dan skor konversi IKM sebesar 83.

Dari hasil wawancara terhadap salah satu pasien Puskesmas Kemaraya mengatakan bahwa:

"Cepat, saya sudah pernah ke puskesmas lain tapi ternyata tetap puskesmas kemaraya yang pelayanannya cepat dan terarah." (Damayana, 2022)



Berdasarkan uraian diatas waktu pelayanan pada Puskesmas Kemaraya tergolong baik. Namun, Upaya harus terus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan. Dari hasil kuesioner juga masih ada masyarakat yang menganggap waktu penyelesaian kurang tepat waktu.

#### **4. Biaya/Tarif**

Berdasarkan (UU Nomor 25 Tahun, 2009) Pasal 31 ayat 1, dasar biaya/tarif pelayanan publik adalah tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.

Biaya/tarif pelayanan Puskesmas Kemaraya dijelaskan dalam dua pertanyaan, yaitu tingkat biaya pelayanan yang terjangkau dan pernyataan komitmen biaya yang dipublikasikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa biaya/tarif terjangkau. Hal ini tercermin dari nilai iuran/tarif IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 3,4, dengan nilai IKM sebesar 85.

Dari wawancara terhadap salah satu pasien Puskesmas Kemaraya mengatakan bahwa:

“untuk bpjs jelas gratis namun untuk umum dikenai biaya 5000 untuk obatnya dan itu nilai yang wajar untuk masyarakat” (Damayana, 2022)

Berdasarkan hasil uraian diatas, menunjukkan bahwa biaya/tarif pada Puskesmas Kemaraya sangat terjangkau oleh masyarakat apalagi untuk masyarakat yang mempunyai BPJS mendapatkan pelayanan yang gratis sedangkan untuk umum masyarakat masih merasa sangat terjangkau.

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Setiap penyelenggara wajib mempublikasikan jenis layanan yang tersedia agar pengguna dapat memilih layanan dengan tepat sesuai kebutuhan Menurut (UU Nomor 25 Tahun, 2009). Produk layanan yang tersedia menunjukkan kualitas baik bagi hasil penelitian ini, hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,28 dan nilai konversi IKM sebesar 82. Dengan adanya informasi yang jelas tentang produk pelayanan, diharapkan kelangsungan pelaksanaan layanan publik bisa terus terjaga dan berkualitas.

Dari hasil wawancara terhadap salah satu pasien Puskesmas Kemaraya mengatakan bahwa hasil pelayan sudah cukup sesuai dengan harapan pasien. Menurut hasil yang telah dibicarakan, perlu adanya peningkatan pelayanan Puskesmas Kemaraya lebih lanjut.

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan dijelaskan melalui pernyataan petugas yang sangat mudah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas Puskesmas Kemaraya berada pada

kategori baik. Hal ini menunjukkan nilai kemampuan implementasi IKM sebesar 3,39 dan 84,75 sebagai nilai konversi IKM

Menurut hasil wawancara, pasien menyatakan bahwa penjelasan petugas mudah dipahami. Dibandingkan dengan elemen lainnya, kemampuan pelaksana adalah elemen layanan tertinggi. Hal ini ditunjukkan dengan skor IKM tertinggi. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan atau meningkatkan nilai kompetensi pelaksana IKM.

## **7. Perilaku Pelaksana**

Pelayanan publik harus ditangani dengan baik, tegas, dan berperilaku adil tanpa diskriminasi, sopan, ramah, menghindari menimbulkan kesulitan, menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, terbuka, dan menerapkan langkah-langkah tepat untuk mencegah benturan kepentingan tertentu. Para pelaksana juga harus memenuhi standar profesional, patuh pada perintah atasan yang sah dan sesuai ketentuan, tidak menyebarkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan, tidak menggunakan sarana atau prasarana serta fasilitas pelayanan publik secara tidak benar, proaktif dalam melayani kepentingan masyarakat, sesuai dengan kepatasan, dan tidak menyimpang dari prosedur seperti yang diatur dalam (UU Nomor 25 Tahun, 2009) Pasal 34.

Tindakan pelaku digambarkan dengan pernyataan tentang penyedia jasa, yang selalu memberikan jasa dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaku termasuk dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari nilai IKM sebesar 3,4 dan nilai konversi IKM sebesar 85.

Dari hasil wawancara terhadap salah satu pasien Puskesmas Kemaraya mengatakan bahwa:

“untuk terkait dengan kesopanan, mayoritas pelayanan disana sudah baik namun ada satu petugas administrasi yg perlu diperhatikan karna sikapnya yang kurang sopan kepada pasien yang bertanya namun jawabannya ketus dan tidak sopan apalagi yg bertanya yg lebih tua” (Damayana, 2022)

Dari uraian wawancara menunjukkan bahwasanya masih ada masyarakat yang merasa perilaku pelaksana masih kurang baik. Oleh karenanya itu, perlu adanya upaya untuk terus memperbaiki perilaku pelaksana di Puskesmas Kemaraya.

## **8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 36, penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan wadah pengaduan dan menunjuk pelaksana yang kompeten untuk mengelola pengaduan. Oleh karena itu, kotak saran/pengaduan yang dapat diakses oleh publik disediakan untuk menangani saran, masukan dan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan penanganan pengaduan, saran dan masukan semuanya dinilai sebagai "baik", yang menghasilkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 3,37 untuk penanganan pengaduan, saran dan komentar serta nilai konversi IKM sebesar 84,25.

Hasil wawancara dengan pasien di Puskesmas Kemaraya, mereka mengatakan tersedia kotak saran namun tidak pernah digunakan.

## 9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan (UU Nomor 25 Tahun, 2009) Pasal 25 Ayat 1, Penyelenggara dan pelaksana memiliki kewajiban untuk mengatur prasarana sarana, dan/atau fasilitas pelayanan public dengan akuntabel, efektif, transparan, efisien, dan berkesinambungan serta tanggung jawab pada penggantian sarana prasarana, pemeliharaan fasilitas pelayanan public.

Sarana dan prasarana seperti yang dijelaskan pada pernyataan sarana dan prasarana, tampak bersih dan nyaman, serta tempat parkir tersedia dan luas. Temuan menunjukkan bahwa peralatan dan infrastruktur termasuk dalam kategori miskin. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sarana dan Prasarana sebesar 3,06 dan nilai konversi sebesar 76,5.

Menurut temuan di atas, sarana dan prasarana Puskesmas Kemaraya kurang baik. Oleh karenanya itu, lingkungan Puskesmas Kemaraya wajib selalu dijaga kebersihannya untuk mendukung proses pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Di antara 9 unsur kinerja yang diperiksa secara komprehensif, kemampuan pelaku adalah indikator dengan nilai indeks paling tinggi yaitu mencapai 84,75 yang berada pada level baik. Item dengan nilai indeks terendah yaitu item peralatan dan infrastruktur berada pada posisi kurang baik sebesar 76,5.
2. Berdasarkan perhitungan IKM dengan skor indeks kepuasan masyarakat sebesar 81,76 maka kualitas pelayanan publik Puskesmas Kemaraya Kota Kendari Tahun 2022 berada pada kategori Baik.

Berdasarkan penelitian di atas, dapat diajukan rekomendasi kepada Puskesmas Kemaraya sebagai berikut:

1. Puskesmas Kemaraya memiliki pelayanan yang baik. Pelayanannya harus lebih baik lagi kedepannya.
2. Kemampuan implementasi elemen skor IKM tertinggi perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kemaraya.

3. Sarana dan Prasarana merupakan item dengan skor IKM terendah, sehingga Puskesmas Kemaraya harus bekerja keras untuk meningkatkan kebersihan dan estetika Puskesmas Kemaraya.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hamdi, Muchlis. 2016. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi kedua. Cetakan keempat. Tangerang Selatan. UT
- Handyaningrat, Soewarno. 1985. *Pengantar Ilmu Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. CV. Gunung Agung
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu.SP. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Kep/25/M.Pan/2/. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. *Pan*, 7, 7-8.
- Makmur, Rohana Thahier. 2017. *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. Edisi pertama. Cetakan pertama. Depok. Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muhammad Elwan, La Ode. "Problem Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna." *Journal Publicuho*, vol. 2, no. 2, 2019, pp. 31-42, doi:10.35817/jpu.v2i2.7223.
- Ombudsman, R. I. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi*. *Ombudsman Republik Indonesia*, 31.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Cetakan Pertama. CV Sah Media. Makassar.
- Rusidi. 2006. *Metodologi Penelitian, Diktat Perkuliahan*. PPS Unpad. Bandung
- Sedarmayanti, dan Hidayat, Syarifuddin. 2002. *Metodologi Penelitian*. CV. Mandar Maju. Bandung
- Soewarno Handyaningrat, 1988. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. Hajimasagung
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Suwitri, Sri. Hartuti Purnaweni, Kismartini. 2016. *Analisis Kebijakan Publik*. Cetakan keempat. Tangerang Selatan. CV. Beringin Indah. UT
- UU Nomor 25 Tahun. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009*. *Www.Bphn.Go.Id*, 3.