



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DI KABUPATEN SIKKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

David Denada Rahmad<sup>1</sup>, Herafani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dokter Umum, Puskesmas Nelle, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur

<sup>2</sup> Dokter Umum, Puskesmas Kopeta, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur

**Corresponding Author:** David Denada Rahmad, Dokter Umum, Puskesmas Nelle.

E-Mail: david.tjokro@hotmail.com

**Received** 26 Juni 2022; **Accepted:** 04 Juli 2022 **Online Published** 15 Juli 2022

### Abstrak

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat. Tahap selanjutnya adalah evaluasi dan perbaikan dari pihak pemberi pelayanan sehingga terjadi perbaikan yang diharapkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di beberapa Puskesmas di Kabupaten Sikka. Penelitian ini merupakan penelitian potong lintang dengan menggunakan survei (kuisisioner) dan wawancara tatap muka yang berlangsung dari Oktober 2019 hingga Januari 2020. Sampel penelitian adalah seluruh pasien yang berobat ke Poli Umum Puskesmas Nelle, Puskesmas Beru dan Puskesmas Kopeta. Kriteria eksklusi penelitian ini adalah ketidakbersediaan mengikuti survei. Terdapat 9 indikator yang dinilai, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana, yang akan dilakukan pengukuran menggunakan Skala Likert dimana semakin tinggi poin berarti semakin baik. Hasil penelitian ini didapatkan 120 responden yang memenuhi kriteria inklusi dengan nilai poin total Puskesmas Nelle, Puskesmas Beru dan Puskesmas Kopeta berturut-turut adalah 1738, 832, dan 875. Perhitungan total rata-rata nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan poli umum Puskesmas Nelle, Puskesmas Beru dan Puskesmas Kopeta adalah 79.65, 77.04, dan 81.02 yang berarti memiliki kinerja unit pelayanan yang Baik.

**Keywords:** *survei kepuasan masyarakat (SKM); Puskesmas; poli umum; Skala Likert; Kabupaten Sikka*

### PENDAHULUAN

Seiring dengan adanya kemajuan teknologi dan tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dengan memberi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih murah. Indikator-indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu adanya keberanian pemerintah daerah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan

dari instansinya sendiri terhadap kepuasan masyarakat yang dilayanani.<sup>(1,2)</sup> Upaya-upaya pembangunan kesehatan oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan menuju hidup sehat bagi setiap warga negara dan tercipta derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.<sup>(3)</sup>

Pada dasarnya, telah banyak penelitian yang mengkaji tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan publik oleh instansi tertentu, yang mengukur SKM di bidang pelayanan publik, seperti penelitian

yang menggunakan indikator disiplin petugas, ketepatan waktu, silap, keramahan, serta biaya.<sup>(4-7)</sup>

Pelayanan dilakukan oleh beberapa Puskesmas di Kabupaten Sikka saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan antar sesama masyarakat, media massa/ jejaring sosial dan hingga laporan kepada pejabat. Tentunya jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap puskesmas dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan di beberapa Puskesmas di Kabupaten Sikka.<sup>(7,8)</sup>

Pelayanan kesehatan memang sedang menunjukkan perkembangan yang sangat baik, sehingga munculkan berbagai persaingan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal ini membuat berbagai pemberi jasa pelayanan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang menarik dan lebih baik agar pasien lebih banyak memakai jasa pelayanan mereka.<sup>(7,9,11,12)</sup>

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.<sup>(5,6)</sup> Tahap selanjutnya perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan dari pihak pemberi pelayanan agar terjadi perbaikan yang diharapkan oleh masyarakat.<sup>(13,14,15)</sup> Hal ini setidaknya perlu dilakukan setiap bulan saat dilakukannya Mini Lokakarya Puskesmas di Kabupaten Sikka.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.<sup>(5)</sup> Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, survei ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, survei ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan

pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.<sup>(5,7,10,11)</sup>

Peneilitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di beberapa Puskesmas di Kabupaten Sikka seperti Puskesmas Nelle, Puskesmas Beru dan Puskesmas Kopeta. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan para pembuat kebijakan untuk melakukan langkah selanjutnya berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini. Selain itu penelitian ini juga dapat dilakukan sebagai acuan untuk dilakukannya SKM di berbagai PKM di Indonesia.<sup>(7,11,12,14,15)</sup>

## ISI

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian potong lintang yang dilakukan dengan menggunakan survei (kuisioner) dan wawancara tatap muka yang berlangsung dari Oktober 2019 - Januari 2020. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di poli umum Puskesmas Nelle, Puskesmas Beru dan Puskesmas Kopeta. Sampel penelitian ini adalah bagian dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di poli umum Puskesmas Nelle, Puskesmas Beru dan Puskesmas Kopeta dan bersedia mengikuti penelitian. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah ketidakbersediaan mengikuti penelitian. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini berupa *non-random purposive sampling* dengan jumlah sampel menggunakan *rule of thumb* per Puskesmas, sehingga diperlukan minimal 90 responden. Prosedur penelitian ini dimulai dengan penyusunan proposal, telaah etik, pembuatan instrument penelitian berupa kuisioner, pengambilan sampel, ekstraksi data, pengolahan data, dan penyusunan laporan. Variabel penelitian

ini berupa sebaran data dasar yang terdiri dari data demografi dan 9 indikator SKM yang diberi nilai 1-4 sesuai dengan responden dan akan diolah

menggunakan metode dari Permenpan No. 14 Tahun 2017.<sup>(5,10,11)</sup>

**Tabel 1. Indikator-indikator SKM**

No	Indikator SKM	Nilai Indikator SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedure	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

Pengolahan secara manual dimulai dengan memberi nilai setiap indikator dan membuat rata-rata nilai tertimbang. Dalam penghitungan SKM terhadap indikator-indikator pelayanan yang dikaji, setiap indikator pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut.<sup>(5)</sup>

**Gambar 1. Rumus nilai rata-rata tertimbang**

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

Hasil dari nilai rata-rata tertimbang yang didapat akan dikalikan dengan setiap nilai indeks indikator

SKM (tabel 1.) sehingga akan menghasilkan Nilai Interval dan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

**Gambar 2. Rumus Nilai Interval Konversi (NIK)**

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

Setelah dikonversi dapat dilihat pada tabel 2 untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan tersebut.<sup>(5)</sup>

**Tabel 2. Nilai Persepsi Interval Konvesi**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

**HASIL PENELITIAN [Arial 11 bold]**

Penelitian ini mengikutsertakan 120 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Sebaran dara demografi responden tersaji dalam Tabel 3, dengan Puskesmas Nelle sebanyak 60 responden, Puskesmas Beru 30 responden dan Puskesmas Kopeta 30 responden, didominasi perempuan sebanyak 77 (64.2%) respoden, dengan rata-rata

usia 49.09 (16.087) tahun, usia termuda yang menjadi responden adalah 20 tahun dengan usia tertua 88 tahun, pendidikan terakhir terbanyak adalah SD sebanyak 58 (48.3%) responden dan pekerjaan saat ini adalah lainnya sebanyak 85 (70.8%) responden yang sebagian besarnya bekerja sebagai petani.

**Tabel 3. Data Demografis Responden**

Parameter	N (%)	Mean (SD)	Med (Min –Max)
Puskesmas			
• Nelle	60		
• Beru	30		
• Kopeta	30		
Jenis Kelamin			
• Laki-laki	43 (35.8%)		
• Perempuan	77 (64.2%)		
Usia		49.09 (16.087)	49 (20 – 88)
Pendidikan Terakhir			
• SD	58 (48.3%)		
• SMP	41 (34.2%)		
• SMA	18 (15%)		
• S1	3 (2.5%)		
Pekerjaan			
• PNS	5 (4.2%)		
• Swasta	20 (16.7%)		
• Wirausaha	10 (8.3%)		
• Lainnya	85 (70.8%)		

Kuisisioner SKM yang diberikan akan memberi nilai kepada setiap indikator-indikator SKM yang nantinya akan dianalisa menggunakan metode dari Permenpan No. 14 Tahun 2017. Setelah data yang ada diberi nilai kemudian akan dihitung poin perindikator. Setiap indikator yang dinilai tidak

baik akan mendapatkan 1 poin, kurang baik mendapatkan 2 poin, baik mendapatkan 3 poin dan sangat baik mendapatkan 4 poin. Setelah seluruh poin perindikator dijumlahkan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat dan akan di analisa dengan cara dimasukan kedalam rumus pada gambar 1.

**Tabel 4. Jumlah Poin Per Indikator Poli Umum Puskesmas Nelle**

Indikator	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah Poin	Nilai Indikator Pelayanan
Persyaratan	0	0	16	44	224	3.73
Sistem, Mekanisme, dan Prosedure	0	0	18	42	222	3.7
Waktu Penyelesaian	0	9	26	25	196	3.26
Biaya/Tarif	0	1	13	46	225	3.75
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3	6	22	19	157	2.61
Kompetensi pelaksana	0	0	28	32	212	3.53
Perilaku pelaksana	0	1	31	28	207	3.45
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21	10	28	1	129	2.15
Sarana dan Prasarana	0	18	38	4	166	2.76
<b>Nilai Indeks (NI)</b>						3.186
<b>Nilai SKM setelah dikoversi (NI x 25)</b>						79.65
<b>Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat</b>						B
<b>Nilai Kinerja Unit Pelayanan</b>						Baik

Berdasarkan tabel analisa jumlah poin di atas, maka didapatkan jumlah poin untuk SKM Poli Umum di Puskesmas Nelle adalah 1738. Poin tertinggi

didapatkan pada indikator Biaya Untuk Pelayanan yang mendapatkan 225 poin dengan nilai indikator pelayanan 3.75, sedangkan poin terendah

didapatkan pada indikator Fasilitas Pelayanan Pengaduan Pengguna Layanan yang hanya mendapatkan 129 poin dengan nilai indikator pelayanan 2.15. Pada Gambar 1, karena menggunakan 9 indikator maka hasil yang didapatkan adalah  $N = 1/9 = 0.111$ . Mencari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menjumlahkan Nilai Indikator Pelayanan yang dikalikan dengan hasil nilai rata-rata tertimbang dengan cara sebagai berikut:

$$(3.73 \times 0,111) + (3.7 \times 0,111) + (3.26 \times 0,111) + (3.75 \times 0,111) + (2.61 \times 0,111) + (3.53 \times 0,111) + (3.45 \times 0,111) + (2.15 \times 0,111) + (2.76 \times 0,111) = \text{Nilai Indeks adalah } 3.186$$

Kemudian perlu dikonversi dengan dikalikan 25 seperti gambar 2. Hasil yang didapatkan adalah 79.65 yang jika dilihat dari tabel 2, memiliki Nilai mutu indeks kepuasan masyarakat adalah B dan termasuk memiliki kinerja unit pelayanan yang Baik.

**Tabel 5. Jumlah Poin Per Indikator Poli Umum Puskesmas Beru**

Indikator	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah Poin	Nilai Indikator Pelayanan
Persyaratan	3	6	12	9	87	<b>2.9</b>
Sistem, Mekanisme, dan Prosedure	0	2	12	16	104	<b>3.47</b>
Waktu Penyelesaian	6	14	5	5	69	<b>2.3</b>
Biaya/Tarif	1	1	6	22	109	<b>3.63</b>
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0	0	7	23	112	<b>3.73</b>
Kompetensi pelaksana	1	2	12	15	101	<b>3.37</b>
Perilaku pelaksana	1	3	14	12	97	<b>3.23</b>
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	10	7	13	0	63	<b>2.1</b>
Sarana dan Prasarana	2	5	14	9	90	<b>3</b>
<b>Nilai Indeks (NI)</b>						3.0816
<b>Nilai SKM setelah dikoversi (NI x 25)</b>						77.04
<b>Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat</b>						B
<b>Nilai Kinerja Unit Pelayanan</b>						Baik

Berdasarkan tabel analisa jumlah poin di atas, maka didapatkan jumlah poin untuk SKM Poli Umum di Puskesmas Beru adalah 832. Poin tertinggi didapatkan pada indikator Jasa Yang Ditawarkan Sesuai Standar Puskesmas 112 poin dengan nilai indikator pelayanan 3.63, sedangkan poin terendah didapatkan pada indikator Fasilitas Pelayanan Pengaduan Pengguna Layanan yang hanya mendapatkan 63 poin dengan nilai indikator pelayanan 2.1. Pada Gambar 1, karena menggunakan 9 indikator maka hasil yang didapatkan adalah  $N = 1/9 = 0.111$ . Mencari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan

menjumlahkan Nilai Indikator Pelayanan yang dikalikan dengan hasil nilai rata-rata tertimbang dengan cara sebagai berikut:

$$(2.9 \times 0,111) + (3.47 \times 0,111) + (2.3 \times 0,111) + (3.63 \times 0,111) + (3.73 \times 0,111) + (3.37 \times 0,111) + (3.23 \times 0,111) + (2.1 \times 0,111) + (3 \times 0,111) = \text{Nilai Indeks adalah } 3.0816$$

Kemudian perlu dikonversi dengan dikalikan 25 seperti gambar 2. Hasil yang didapatkan adalah 77.04 yang jika dilihat dari tabel 2, memiliki Nilai mutu indeks kepuasan masyarakat adalah B dan termasuk memiliki kinerja unit pelayanan yang Baik

**Tabel 6. Jumlah Poin Per Indikator Poli Umum Puskesmas Kopeta**

Indikator	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah Poin	Nilai Indikator Pelayanan
Persyaratan	0	5	12	13	98	3.27
Sistem, Mekanisme, dan Prosedure	0	3	11	16	103	3.43
Waktu Penyelesaian	8	15	4	3	62	2.07
Biaya/Tarif	0	2	5	23	111	3.7
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0	0	10	20	110	3.67
Kompetensi pelaksana	0	3	11	16	103	3.43
Perilaku pelaksana	1	0	12	17	105	3.5
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6	10	12	2	70	2.33
Sarana dan Prasarana	0	0	7	23	113	3.77
<b>Nilai Indeks (NI)</b>						3.24
<b>Nilai SKM setelah dikoversi (NI x 25)</b>						81.02
<b>Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat</b>						B
<b>Nilai Kinerja Unit Pelayanan</b>						Baik

Berdasarkan tabel analisa jumlah poin di atas, maka didapatkan jumlah poin untuk SKM Poli Umum di Puskesmas Kopeta adalah 875. Poin tertinggi didapatkan pada indikator sarana Dan Prasarana Puskesmas sebanyak 113 poin dengan nilai indikator pelayanan 3.77, sedangkan poin terendah didapatkan pada indikator Kecepatan Waktu Pelayanan yang hanya mendapatkan 62 poin dengan nilai indikator pelayanan 2.07. Pada Gambar 1, karena menggunakan 9 indikator maka hasil yang didapatkan adalah  $N = 1/9 = 0.111$ . Mencari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menjumlahkan Nilai Indikator Pelayanan yang dikalikan dengan hasil nilai rata-rata tertimbang dengan cara sebagai berikut:

$$(3.27 \times 0,111) + (3.43 \times 0,111) + (2.07 \times 0,111) + (3.7 \times 0,111) + (3.67 \times 0,111) + (3.43 \times 0,111) + (3.5 \times 0,111) + (3.77 \times 0,111) + (2.33 \times 0,111) =$$

**Nilai Indeks adalah 3.24**

Kemudian perlu dikonversi dengan dikalikan 25 seperti gambar 2. Hasil yang didapatkan adalah 81.02 yang jika dilihat dari tabel 2, memiliki Nilai mutu indeks kepuasan masyarakat adalah B dan

termasuk memiliki kinerja unit pelayanan yang Baik.

#### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa indikator kepuasan yang perlu ditingkatkan dan ada beberapa yang perlu untuk dipertahankan. Pada tabel 4. Puskesmas Nelle memiliki indikator Biaya/Tarif dengan nilai tertinggi, dikarenakan adanya kebijakan untuk menggratiskan pengobatan yang didapat oleh pasien baik dari BPJS ataupun Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang diberikan oleh pemda setempat, jika tidak memiliki BPJS atau SKTM pun pasien hanya dikenai biaya Rp. 10.000,00 untuk seluruh pelayanan, sehingga sebagian besar responden menganggap biaya yang mereka keluarkan gratis atau sangat murah. Indikator persyaratan dan Sistem mekanisme dan procedure juga memiliki nilai yang tinggi, sehingga perlu dipertahankan. Indikator-indikator inilah yang menjadi kekutatan atau keunggulan pelayanan di Puskesmas Nelle. Berbeda dengan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapat poin terendah yang dikarenakan tidak

adanya tempat pengaduan yang jelas, sehingga bagi beberapa pasien jika ingin memberi saran atau kritik tidak dapat dilakukan secara anonim dan jika memberi saran secara langsung kepada petugas yang ada kemungkinan besar tidak akan diproses karena tidak terdapat data tertulis, selain itu produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana prasarana juga memiliki nilai rata-rata yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan atau perbaikan dari indikator-indikator guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Secara umum, masyarakat merasa puas selama menerima pelayanan di Puskesmas Nelle dengan nilai indeks kepuasan sebesar 81.02 yang menjadikan Puskesmas Nelle memiliki nilai mutu yang baik.

Pada tabel 5. Puskesmas Beru memiliki poin tertinggi pada indikator produk spesifikasi sesuai jenis pelayanan yang dikarenakan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan oleh Puskesmas Beru, selain itu keberadaan tenaga medis yang cukup di Puskesmas Beru memungkinkan untuk menyediakan beberapa layanan kesehatan seperti poli umum, poli MTBS, kebidanan, poli gigi dan *Rabies Center* dimana hanya dapat dilakukan di Puskesmas Beru dan RSUD dr. T.C. Hillers untuk kabupaten Sikka. Selain itu indikator biaya/tariff juga memiliki nilai yang tinggi. Hal ini menjadi suatu keunggulan dari Puskesmas Beru yang perlu dipertahankan. Poin terendah terdapat pada penanganan pengaduan, saran dan masukan, hal yang sama seperti Puskesmas Nelle. Menurut sebagian besar responden fasilitas yang diberikan kurang berfungsi, karena sudah memasukan saran atau kritik tetapi tidak ada perubahan pada Puskesmas Beru, sehingga perlu diadakan survei untuk melihat masukan atau kritik yang responden berikan dan adanya umpan balik dari Puskesmas Beru. Indikator waktu penyelesaian juga dinilai rendah oleh masyarakat, yang dikarenakan Puskesmas Beru memiliki wilayah kerja pada kecamatan Alok Timur dengan jumlah penduduk pelayanan yaitu 33.619 jiwa.<sup>(16)</sup> Perlu adanya perhatian

khusus pada indikator-indikator tersebut agar dapat meningkatkan mutu dari pelayanan di Puskesmas Beru.

Puskesmas Kopeta, pada tabel 6, memiliki poin tertinggi pada indikator sarana dan prasarana, hal ini karena saat dilakukan survei, Puskesmas Kopeta baru saja pindah ke bangunan baru, sehingga sarana dan prasarana yang ada lebih baru dan masih terawat dengan baik, selain itu juga lebih besarnya Puskesmas yang baru membuat para pasien lebih senang dan tidak perlu berdesak-desaka, perlunya penjagaan saran dan prasarana yang ada ini akan menjadi poin penting dalam mempertahankan keunggulan dari Puskesmas Kopeta. Produk spesifikasi jenis pelayanan juga memiliki poin tinggi yang harus terus dipertahankan. Poin terendah ada pada indikator waktu penyelesaian, yang terjadi karena Puskesmas Kopeta berada di pusat kota dan berada di wilayah kerja Kecamatan Alok yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu 34,482 jiwa.<sup>(16)</sup> Banyaknya jumlah penduduk berbanding lurus dengan pasien yang datang berobat sehingga dalam sehari dapat mencapai 50 pasien yang mengharuskan pasien menunggu lebih lama jika ingin selesai berobat. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi salah satu indikator dengan poin yang rendah. Perlunya penyelesaian masalah di sini akan menjadi kunci penting agar mutu pelayanan di Puskesmas Kopeta dapat ditingkatkan.

## SIMPULAN

Secara umum hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada 3 Puskesmas di Kabupaten Sikka, sudah baik berdasarkan masyarakat penerima pelayanan di masing-masing Puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari SKM yang diperoleh dengan interval antara 77.04 – 81.02 yang jika dilihat pada tabel 2. memiliki kinerja pelayanan yang baik.

Semua indikator menunjukkan nilai yang baik, dengan interval nilai rata-rata indeks 3.086 – 3.24.

Beberapa indikator masih memiliki nilai < 2.6 yang artinya memiliki kinerja yang tidak baik, sehingga merupakan tugas bagi penyedia pelayanan untuk memperbaikinya. Sedangkan indikator-indikator lain yang memiliki nilai > 3.5 perlu di pertahankan.

Unsur pelayanan yang menjadi unggulan berbeda tiap Puskesmas. Puskesmas Nelle dengan unggulan di indikator Biaya/tarif, Persyaratan, dan Sistem, mekanisme, dan prosedur, Puskesmas Beru dengan unggulan di indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan dan Biaya/Tarif, dan Puskesmas Kopeta dengan unggulan di indikator Sarana dan prasarana dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Munawir I. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. 2018;19(2):34–8.
2. Arikunto, Suharsimi. 2015. Hasil Studi Kepuasan Pasien. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
3. Pemerintah Indonesia. Undang Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36. 2009;2(5):255.
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :128/ Menkes/ sk/ II/ 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indoneisa Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
7. Sukamti, Sri, and Hardi Utomo, ‘Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga’, Jurnal Ilmiah Among Makarti, 8.15 (2015), 1–15.
8. BLUD RSJ Sambang Lihum KS. Survei Kepuasan Masyarakat RSJ Sambang Lihum tahun 2017. 2017;5–24.
9. Tulumang SJ. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. J Ilmu Kesehat Masy Unstrat. 2015;5(2b):546–56.
10. Nabbuye-Sekandi J, Makumbi FE, Kasangaki A, Kizza IB, Tugumisirize J, Nshimye E, et al. Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital, Uganda. Int J Qual Heal Care. 2011;23(5):516–23
11. Hariany, Zulfida, and Rahim Matondang, ‘Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX’, Jurnal Teknik Industri USU, 5.2 (2014), 17–21
12. Thornton RD, Nurse N, Snavely L, Hackett-Zahler S, Frank K, DiTomasso RA. Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years. BMC Health Serv Res. 2017;17(1):1–9.
13. Sriatmi A, Suryawati C, Hidayati A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. J Kesehat Masy. 2014;2(1):9–14
14. Pratama Y, Yahya A, Mulyani A, Rauf Y, Said R, Suryani S. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. Jurnal Administrasi Publik. 2021;17(2):197-210.
15. Dzulfadli A, Wahyuddin M. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Jurnal TAPIS. 2020;15(2).

16.Badan Pusat Statistik. Jumlah Penduduk Menurut  
Kecamatan (Jiwa), 2019-2021. Kabupaten Sikka:

Badan Pusat Statistik; 2021.