

INDEKS KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PUSKESMAS PARINGIN KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN

Windi Gunawan¹, Siti Raudah², Yusran Fahmi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : windigunawan77@gmail.com

ABSTRAK

Puluhan ribu kunjungan pasien setiap tahun sulit dalam proses pemberian layanan karena terbatasnya jumlah tenaga kesehatan profesional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan (UPTD) Puskesmas Paringin Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. Teori yang digunakan mengacu pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017. Metode penelitian yaitu kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner yang memakai skala likert, observasi dan dokumentasi. Sampel menggunakan rumus Slovin sebanyak 99 responden. Metode analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan uji T-Test dengan menggunakan aplikasi komputer yaitu IBM SPSS 26.0 Statistics For Windows, setelah itu dilakukan perhitungan nilai IKM dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Sehingga indeks kepuasan pasien diperoleh sebesar 3,333, dan indeks kepuasan pasien setelah konversi sebesar 83,33, sehingga mutu pelayanan bernilai “B”. Kemudian disarankan kepada Kepala UPTD Puskesmas Paringin agar menambah tenaga kesehatan dan memperhatikan prasarana pendukung pelayanan. Perlu juga meningkatkan akurasi, penyuluhan biaya dan kecepatan pelayanan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan, Pasien, UPTD Puskesmas Paringin.

ABSTRACT

Tens of thousands of patient visits each year complicate the service delivery process due to the limited number of health professionals. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at the Technical Implementation Unit of Services (UPTD) of the Paringin Health Center, Paringin District, Balangan Regency. The theory used refers to PERMENPAN Number 14 of 2017. The research method is quantitative with data collection techniques, namely a questionnaire that uses a Likert scale, observation and documentation. The sample used the Slovin formula as many as 99 respondents. The data analysis method includes validity test, reliability test and T-Test test using a computer application, namely IBM SPSS 26.0 Statistics For Windows, after which the SMI value is calculated using the Microsoft Excel application. So that the patient satisfaction index is obtained at 3.333, and the patient satisfaction index after conversion is 83.33, so that the quality of service is worth “B”. Then it is suggested to the Head of UPTD Puskesmas Paringin to add health workers and pay attention to service support infrastructure. It is also necessary to improve accuracy, cost counseling and speed of service.

Keywords: Satisfaction Index, Patient, UPTD Puskesmas Paringin.

PEMBAHASAN

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Penelusuran Kepuasan Masyarakat (SCS) unit. penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. sebagai pengguna jasa dan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Panduan ini

memberikan gambaran bagi penyedia layanan tentang bagaimana melibatkan masyarakat dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Puskesmas yang disebut Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pekerjaan kesehatan masyarakat dan pekerjaan kesehatan perseorangan kelas satu dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam kegiatannya. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

UPTD Puskesmas Paringin sendiri adalah suatu unit pelaksana teknis dibawah survei Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara terpadu dan berkesinambungan di wilayah Kecamatan Paringin.

Pada UPTD Puskesmas Paringin beberapa fenomena masalah diantaranya:

1. Waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, standar waktu yang ditetapkan sekitar kurang dari lima menit. Hal ini terjadi di pelayanan rekam medis dalam mencari dokumen rekam medis pasien, dikarenakan tugas perekam medis di UPTD Puskesmas Paringin memiliki tugas tambahan merujuk pasien online yang mana tidak sesuai dengan tupoksinya sebagai perekam medis pasien. *(Sumber: Observasi awal peneliti)*
2. Sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Paringin masih belum sesuai dengan harapan masyarakat/ pasien. Peneliti menemukan keluhan di aplikasi JKN Mobile, dalam aplikasi itu pasien mengeluhkan tentang tidak adanya toilet khusus yang diperuntukan untuk lansia, bumil, dan disabilitas. Selain itu apotek terpisah dari gedung utama dan tidak memiliki kanopi yang menyebabkan pasien kepanasan dan kehujanan saat mengambil obat di apotek. *(Sumber: Data keluhan pasien di aplikasi JKN Mobile).*
3. Kurangnya kedisiplinan petugas kesehatan di ruang *Ners Station*, hal ini terlihat dari adanya beberapa petugas pelayanan UPTD Puskesmas Paringin yang datang tidak tepat waktu atau tidak sesuai jam operasional pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini menyebabkan pasien harus menunggu pemeriksaan sekitar 15 menit dikarenakan belum adanya petugas di ruang tersebut. Waktu pelayanan *Nurse Station* dimulai dari jam 08.00 – 12.00 WITA. *(Sumber: Observasi awal peneliti dan laporan keluhan pasien)*

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak terwujud tanpa menghasilkan kepemilikan, namun pelayanan memiliki konsep semakin baik kualitas produk atau jasa yang diberikan, semakin melebihi pula harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Ridwan & Saftarina, 2015).

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan ukuran upaya yang dilakukan dengan cara sendiri maupun bersama dalam suatu badan atau organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan kualitas produk atau jasa baik yang akan menghasilkan pemenuhan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Syarat pokok pelayanan kesehatan

- 1) Tersedia dan berkesinambungan, yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dapat mudah dicari dan ditemukan setiap saat dibutuhkan.

- 2) Dapat diterima dengan wajar, yaitu pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan adat istiadat serta kepercayaan masyarakat.
- 3) Mudah dicapai, yaitu pelayanan kesehatan dapat mudah dicapai (lokasi) oleh masyarakat, maka dibutuhkan distributor pelayanan kesehatan secara merata bukan hanya diperkotaan saja.
- 4) Mudah dijangkau, yaitu diupayakan biaya yang dikeluarkan masyarakat tersebut sesuai dengan perekonomian masyarakat sekitar.
- 5) Bermutu, yaitu tingkat kesempurnaan pemberian pelayanan kesehatan sesuai kode etik serta standar yang sudah ditetapkan. (Mamik, 2017)

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut *The World Health Organization* (WHO:2013) (dalam Juanita 2015) menyebutkan bahwa faktor perilaku yang mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan adalah:

- 1) Pemikiran dan Perasaan (*Thoughts and Feeling*), Berupa pengetahuan, persepsi, sikap, kepercayaan, dan penilaian-penilaian seseorang terhadap objek, dalam hal ini objek kesehatan.
- 2) Orang Penting sebagai Referensi (*Personal Referensi*), Seseorang lebih banyak dipengaruhi oleh seseorang yang dianggap penting atau berpengaruh besar terhadap dorongan penggunaan pelayanan kesehatan.
- 3) Sumber-sumber Daya (*Resources*), Mencakup fasilitas, uang, waktu, tenaga, dan sebagainya. Sumber-sumber daya juga berpengaruh terhadap perilaku seseorang atau kelompok masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pengaruh tersebut dapat bersifat positif dan negatif.
- 4) Kebudayaan (*Culture*) merupakan norma-norma yang ada di masyarakat dalam kaitannya dengan konsep sehat atau sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan teknik yang dinamakan dengan model *servquel*. Model *servquel* adalah teknik yang mengukur pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima (Abdurahman et al., 2017).

Menurut Teori Passurman, Model *Servqual* mempunyai 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan).
- 4) Empati (*Emphaty*), yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya.
- 5) Bukti langsung (*Tangible*), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. (Suyitno, 2017).

Definisi kepuasan pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan

mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat pelayanan kesehatan (Yuwono, 2013). Sedangkan menurut (Nursalam, 2011) kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat (Hadi, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan secara keseluruhan muncul dari evaluasi pasien terhadap pengalaman atau sebagai interaksi antara lain yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

- 1) Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini Puskesmas dalam mengiklankan tempatnya.
- 2) Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap Puskesmas.
- 4) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan puskesmas yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut. (Hadi, 2017).|

Selain itu, menurut Moison, Walter, dan White (dalam Nooria; 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- 1) Karakteristik produk, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan fasilitas kesehatan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- 2) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- 3) Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas yang bertugas, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung.
- 4) Lokasi, meliputi letak Puskesmas, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih Puskesmas. Umumnya semakin dekat Puskesmas dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan Puskesmas tersebut.
- 5) Fasilitas, kelengkapan fasilitas Puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan ruangan kamar perawatan.
- 6) *Image*, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan

- 7) Desain visual, tata ruang dan dekorasi Puskesmas ikut menentukan kenyamanan suatu Puskesmas, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- 8) Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke puskesmas akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung puskesmas tersebut.
- 9) Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh petugas Puskesmas.

Aspek-aspek kepuasan pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari petugas pelayanan kesehatan yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan kesehatan. Menurut Zeitham dan Berry (Tjiptono, 2012) Aspek-aspek kepuasan pasien sebagai berikut:

- 1) Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- 2) Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- 3) Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten
- 4) Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.” Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai

dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

Puskesmas

Puskesmas merupakan organisasi pemerintah yang berfokus pada pelayanan kesehatan, merupakan garda terdepan dan paling dekat dengan masyarakat, serta untuk segi biaya lebih terjangkau jika dibandingkan dengan lembaga pelayanan kesehatan lainnya (Rosyadi dan Yusuf, 2021).|

Pusat kesehatan masyarakat yang disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang keduanya jika ditinjau dari sistem kesehatan nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan wajib puskesmas, diantaranya:

Fungsi dari Puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- 2) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- 3) Wahana pendidikan tenaga kesehatan.

METODE

Lokasi dalam penelitian ini di UPTD Puskesmas Paringin yang berada di Jalan Jendral Basuki Rahmat Nomor 05, Kelurahan Paringin Kota, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, Email: paringinpuskesmas@gmail.com, Kode Pos 71615. UPTD Puskesmas Paringin merupakan unit pelaksana teknis kesehatan yang dipimpin oleh Kepala Puskesmas dibawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif deskriptif, yakni

memaparkan hasil eksplorasi temuan data objektif di lapangan, dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2019), untuk teknik pengumpulan data yaitu kuesioner skala *likert*, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan teknik *sampling slovin* untuk penentuan sampel yang berjumlah 99 responden. Metode analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji *T-Test* dibantu dengan aplikasi komputer yakni IBM SPSS 26.0 *Statistik For Windows*, kemudian dilakukan perhitungan Nilai IKM dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*.

PEMBAHASAN

1. Bobot Nilai Tertimbang

Terdapat 9 unsur yang dikaji dalam perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) menurut (Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Nomor 14 Tahun 2017), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Jadi, untuk bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,11

2. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat/ Pasien)

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

untuk mempermudah penghitungan maka, peneliti mengolahnya dengan aplikasi komputer *Microsoft Excel* maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Perhitungan IKM

Kode Unsur	Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	Rata-rata	NRP(3*4)
A	Persyaratan pelayanan	0,11	3,39	0,3733
B	Sistem, mekanisme, prosedur	0,11	3,45	0,3794
C	Waktu penyelesaian pelayanan	0,11	3,06	0,3367
D	Biaya/ Tarif	0,11	3,30	0,3628
E	Produk/ hasil layanan	0,11	3,49	0,3839
F	Kompetensi pelaksana	0,11	3,52	0,3867
G	Perilaku pelaksana	0,11	3,51	0,3856
H	Penanganan pengaduan	0,11	3,45	0,3800
I	Sarana dan Prasarana	0,11	3,14	0,3450
TOTAL / IKM				3,3333

Sumber: Pengolahan data Microsoft Excel, 2024

Selanjutnya dihitung nilai konversi IKM unit pelayanan dengan nilai dasar 25 untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan dengan rumus sebagai berikut:

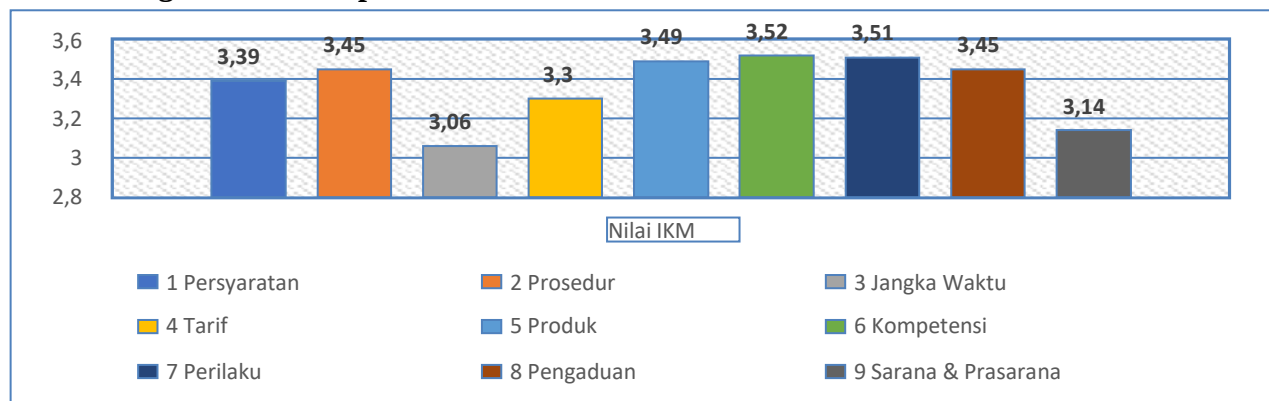
$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Di dapatkan hasil $3,3333 \times 25 = 83,3333$ (Baik), kesimpulannya bahwa kinerja unit pelayanan UPTD Puskesmas Paringin masuk ke dalam kategori baik dengan mutu pelayanan B.

3. Hasil IKM

Dari tabel 4.35 didapatkan hasil bahwa indeks terendah yaitu unsur waktu pelayanan kurang memuaskan pasien dengan rata-rata nilai 3,06, diikuti unsur sarana dan prasarana dengan rata-rata nilai 3,14 dan unsur biaya dengan nilai 3,30. Sedangkan unsur tertinggi yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,52 diikuti unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,51 dan unsur produk dengan nilai rata-rata 3,49. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tingkatan grafik IKM per unsur sebagai berikut:

Grafik Tingkatan Grafik per Unsur



Sumber: Data Primer Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang berasal dari kuesioner dan observasi, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu:

- Kursi tunggu pasien menuju poliklinik perlu ditambah.
- Disediakan toilet jungkok karena untuk menggunakan toilet duduk belum terbiasa bagi pasien.
- Disediakan pengangan toilet untuk membantu pasien (untuk pasien berkebutuhan khusus)
- Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
- Keramahan kepada pasien perlu ditingkatkan
- Kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan lagi
- Penempatan untuk data dinding rincian biaya retribusi lebih strategis lagi

Tabel Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM	Objek yang dikaji : Kepuasan Pasien
83,3333 (Baik)	Data Responden
	Total Sampel : 99 orang
	Jenis Kelamin : Laki-laki = 53 orang
	Perempuan = 46 orang
	Pendidikan : S1 = 30 orang
	D3 = 10 orang
	SLTA = 55 orang
	SMP = 3 orang
	SD = 1 orang

	Umur : 17 – 40 tahun = 81 orang
	41 – 65 tahun = 18 orang

Sumber: Data Primer Peneliti, 2024

4. Hipotesis

Untuk hipotesis sendiri sudah peneliti ajukan di bab sebelumnya dengan mengambil gambaran nilai awal batas interval kategori “baik” yaitu 3,0644 untuk keterangan lebih lanjut sebagai berikut:

a. Hipotesis Alternatif (H_1)

Rata-rata indeks kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Paringin lebih besar dari 3,0644 ($H_1: \mu > 3,0644$).

b. Hipotesis Nol (H_0)

Rata-rata indeks kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Paringin adalah sama dengan atau kurang dari 3,0644 ($H_0: \mu \leq 3,0644$).

Disini peneliti menggunakan pengujian uji satu arah (*One-Tailed*), *One-tailed* atau satu arah adalah pengujian hipotesis yang mengasumsikan bahwa perbedaan antara dua kelompok atau populasi terletak pada satu sisidistribusi data. Dalam hal ini, uji statistik dilakukan pada satu ekor distribusi, dan hipotesis alternatif hanya dapat mengambil satu bentuk. Dengan mengambil nilai signifikan dari $\alpha=0,05$ atau 5% dan titik persentase distribusi t ($df = 1 - 9 = 8$) dan diketahui data rata-rata per unsur dari tabel 4.35. Untuk lebih mudah dalam proses pengerjaan, peneliti menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics* dengan uji t sebagai berikut:

Tabel Uji T-Test

IKM per Unsur	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% ConfidenceInterval of the Difference	
					Lower	Upper
	5,444	8	,001	,30338	,1749	,4319

Sumber: IBM SPSS Statistics 26

Dari table 4.37 diatas karena peneliti menggunakan *one-sided p* dapat disimpulkan bahwa Jika setelah melakukan uji t satu sisi, peneliti mendapatkan keputusan Tolak H_0 jika t yang dihitung $> t$ tabel dimana diketahui t hitung = 5,4444 dan t tabel = 1.85955 (dengan df 8) yang artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Dengan mengambil kesimpulan tersebut artinya rata-rata indeks kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Paringin lebih besar dari 3,0644 atau $H_1: \mu > 3,0644$.

Berdasarkan interpretasi hasil penelitian, didapatkan indeks pada UPTD Puskesmas Paringin dengan nilai IKM 83,333 dan rata-rata per unsur yaitu 3,37. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa dengan $H_1: \mu > 3,0644$ dan H_0 ditolak, dengan tingkat signifikansi 5%.

SIMPULAN

Indeks Kepuasan Pasien Pada Unit Pelayanan Teknis Pelayanan (UPTD) Puskesmas Paringin Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan dalam kategori positif dan tergolong baik, dan kualitas pelayanan kategori B dan kinerja unit pelayanan tergolong baik dengan nilai konversi IKM sebesar 83,3333, namun perlu diperhatikan beberapa elemen pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dinilai lebih rendah. kurang memuaskan bagi pasien. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat/pasien terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Paringin, indikator yang mempunyai nilai indeks kepuasan pasien tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana = 3,52 dengan bobot “B” dalam kategori “Baik”,

sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian.= 3,06 nilai bobot “C” nilai “cukup baik”. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Paringin di Kabupaten Paringin, Kabupaten Balangan, penyedia layanan kesehatan hendaknya memperhatikan peringkat pasien yang merespons survei ini. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa aspek disesuaikan untuk dijadikan prioritas peningkatan pelayanan, yaitu: Kepala UPTD Puskesmas Paringin agar menambah tenaga perekam medis dan memperhatikan sarana dan prasarana yang dirasakan. menjadi tidak lengkap. UPTD Promotor Kesehatan di Puskesmas Paringin perlu lebih banyak diberikan pelatihan mengenai besaran biaya yang dibayarkan pasien di ruang pelayanan pasien umum dan pelayanan administrasi agar tidak terjadi kesalahpahaman di kalangan masyarakat. Dan kepada seluruh pegawai UPTD Puskesmas Paringin untuk lebih meningkatkan disiplin kerja, keramahan dan waktu penyelesaian pelayanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Peraturan Daerah, 2023. *Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi*. Balangan: Peraturan Daerah

Anonim. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Nomor 14 Tahun 2017

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) ‘PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN

AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Pustaka Setia.

Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hadi, I. 2017. *Manajemen Keselamatan Pasien (Teori & Aplikasi) (1st ed.)*. Yogyakarta: Deepublish.

Lestari, Fuji 2023. *Profil Kesehatan Puskesmas Paringin*. Paringin: Puskesmas Paringin

Lestari, Fuji 2023. *Survey Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2023*. Paringin: Puskesmas Paringin

Mamik. 2017. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanaan*. . Jakarta: Zifatama Jawa.

Nurfauzi, Muhammad, 2013. *Studi Tentang Kualitas Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 1(1): 268-281.

Nurfauzi, Muhammad, 2013. *Studi Tentang Kualitas Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 1(1): 268-281.

Ridwan, Ivani dan Saftarina, Fitria. 2015. Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4, 20–26.

Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Rahadi Fitria Nova. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. (surakarta: USM, 2010), hal. 14.

Zaini, M. 2019. *Asuhan Keperawatan Jiwa Masalah Psikososial Di Pelayanan. Klinis Dan Komunitas*. Yogyakarta: Deepublish.