

LITERATURE REVIEW : PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS

Ahmad Roziqin¹, Najah Syamiyah²

^{1,2}Universitas Banten Jaya, Jl Syech Nawawi Albantani Serang, Banten, Indonesia
Email: ahmadroziqin76@gmail.com

ABSTRACT

In order to continuously improve the quality and performance of public services at puskesmas, it is necessary to measure the Community Satisfaction Index (CSI) as an evaluation material for the implementation of public services at puskesmas. The purpose of this literature review is to find out the measurement of Community Satisfaction Index (CSI) of puskesmas which can be used as a performance evaluation material for service elements that still need improvement and encourage each puskesmas to improve the quality of its services. The method used is Literature Review from the database it comes from google scholar by using the application Harzing,s Publish or Perish (Windows GUI edition) Version: 8.8.4384. After the articles were selected, 5 articles were selected to be used as a Literature Review. The review results based on 5 articles show that the puskesmas as a public service unit has an obligation to measure the Community Satisfaction Index (CSI) at least 1 (one) time a year. Measurement of Community Satisfaction Index (CSI) based on Permenpan and RB Number 14 of 2017 consists of 9 elements of service, namely: (1) Requirements, (2) Systems, Mechanisms, Procedures, (3) Completion Time, (4) Costs/Tariffs, (5) Product Specifications for types of services, (6) Executor Competency, (7) Executor Behavior, (8) Handling, Complaints, Advice, and Input, (9) Facilities and Infrastructure. The results of the measurement of the IKM Puskesmas from all articles were mostly in the B (Good) category, but there were still those in the C (Poor) category, especially the elements with the lowest score, namely handling complaints, suggestions and input, as well as elements of facilities and infrastructure. The CSI (Community Satisfaction Index) of Puskesmas shows the quality and performance of public services with categories D (Not good), C (Not good), B (Good) and A (Very good). The Community Satisfaction Survey at the Health Center is expected to no longer be considered an obligation, but rather a necessity to improve the quality of service performance on an ongoing basis (Continuous Improvement).

Keywords: index, community satisfaction, puskesmas, public service, CSI

ABSTRAK

Peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik puskesmas secara berkelanjutan, perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik puskesmas. Tujuan dari kajian pustaka ini adalah untuk mengetahui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) puskesmas yang dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi kinerja terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan adalah *Literature Review* dari database yang berasal dari *google scholar* dengan menggunakan aplikasi *Harzing,s Publish or Perish (Windows GUI edition) Version: 8.8.4384*. Setelah artikel di seleksi didapatkan artikel yang terpilih untuk dijadikan *Literature Review* sebanyak 5 artikel. Hasil review berdasarkan 5 artikel menunjukkan bahwa puskesmas sebagai unit pelayanan publik memiliki kewajiban melakukan pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) minimal 1 (satu) kali setahun. Pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari 9 unsur pelayanan, yaitu: (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, 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. Hasil pengukuran IKM Puskesmas dari semua artikel sebagian besar sudah masuk kategori B (Baik), tetapi masih ada yang berkategori C (Kurang Baik) terutama unsur yang terendah nilainya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta unsur sarana dan prasarana. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Puskesmas menunjukkan mutu dan kinerja pelayanan publik dengan kategori D

(Tidak baik), C (Kurang baik), B (Baik) dan A (Sangat baik). Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas diharapkan bukan lagi dianggap sebuah kewajiban, melainkan sebuah kebutuhan untuk melakukan perbaikan mutu kinerja pelayanan secara berkelanjutan (*Continuous Improvement*).

Kata Kunci: indeks, kepuasan masyarakat, puskesmas, pelayanan publik, IKM

INTRODUCTION

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Stigma pelayanan publik seperti waktu penyelesaian lama, petugas tidak kompeten, mekanisme atau alur pelayanan berbelit-belit atau tidak jelas dan pengaduan tidak ditindaklanjuti. Apabila stigma dan keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik akan dapat menimbulkan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat kepada unit pelayanan publik pemerintah.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai salah satu unit pelayanan publik pemerintah pada bidang kesehatan di tingkat kecamatan dituntut melakukan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sebaik-baiknya memenuhi harapan masyarakat.

Dalam administrasi publik telah terjadi pergeseran paradigma dari “New Public Management” (NPM) ke “New Public Service” (NPS), dimana dalam *New Public Service* posisi masyarakat bukan sebagai pelanggan, tetapi sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan publik, bila masyarakat dikonotasikan sebagai pelanggan, maka akan terbentuk model pelayanan yang memicu dikriminasi yakni perbedaan pelayanan berdasarkan status ekonomi pelanggan. Disisi lain dalam NPS, pemerintah dijalankan bukan layaknya sebagai sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi dimana sepenuhnya berperan melayani publik, bukan mengarahkan (KABUL, 2022). *New Public Service* adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi (cover) kelemahan-kelemahan paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* (Nurlaela & Andriani, 2018).

Untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik puskesmas secara berkelanjutan, perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik puskesmas. Dalam profil kesehatan

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021, jumlah puskesmas diseluruh Indonesia sebanyak 10.292 unit, sejumlah 245 unit puskesmas berada di wilayah Provinsi Banten (Kemenkes RI, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Puskesmas wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan melakukan survey kepuasan masyarakat antara lain :

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian pustaka pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas. Tujuan dari kajian pustaka ini adalah untuk mengetahui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) puskesmas yang dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi kinerja terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode *Literature Riview* dengan pendekatan sistematis secara sederhana (simplified approach systematic review). Literatur bersumber dari *google scholar* yang menggunakan aplikasi *Harzing,s Publish or Perish (Windows GUI edition) Version: 8.8.4384 (6 May 2023)* dan website resmi pemerintah. Kata kunci yang digunakan yaitu “indeks kepuasan masyarakat puskesmas”. Proses pencarian literatur dilakukan pada tanggal 26 Mei 2023 dan dibatasi jumlah artikel yang ditampilkan sebanyak 20 artikel kemudian diseleksi dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

Kriteria inklusi yang digunakan adalah (1) Artikel penelitian berbahasa Indonesia, (2) *open access*, (3) *full text*, (4) Publikasi dalam rentang 3 tahun terakhir (2021-2023) yang berhubungan dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dipuskesmas (5) Kajian pustaka ini juga menggunakan literatur dalam buku atau prosiding yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kriteria eksklusi yang ditetapkan adalah artikel yang diluar database yang tidak disebutkan dan menggunakan peraturan yang sudah tidak berlaku atau dicabut.

Pencarian literatur menggunakan aplikasi *Harzing, Publish or Perish (Windows GUI edition) Version: 8.8.4384 (6 May 2023)* diperoleh 20 artikel jurnal dan 3 Peraturan Menteri dari website resmi Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Artikel kemudian diseleksi dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil seleksi artikel diperoleh 5 artikel yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Sebanyak 10 artikel penelitian diketahui masih menggunakan pedoman pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berdasarkan Kepmenpan No.25 Tahun 2004 dan Peraturan Menteri PAN/RB No.16 Tahun 2014 yang sudah tidak berlaku dan 5 artikel tidak bisa diakses *full text*.

Tabel 1. Daftar Seleksi Artikel

No	Judul dan Penulis	Pedoman Pengukuran IKM	Keterangan
1.	Kurniadi, A, Kusuma, AP, Prasetya, J, & Ernawati D (2023). Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Puskesmas Miroto Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang	Sebagian Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 dan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004	Ekslusi
2.	Sriharyati, S, Marlina, M, Hermawan I, Assegaf A (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perangkat Daerah Di Puskesmas Rawat Inap Saguling Kabupaten Bandung Barat	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Eksklusi, Perhitungan IKM tidak sesuai PermenPAN & RB
3.	Seputri, RA (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Tikke	Tidak diketahui	Eksklusi, Full text not available

No	Judul dan Penulis	Pedoman Pengukuran IKM	Keterangan
	Raya Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu		from this repository
4.	Kawuwung, YM, Kumayas, N, & Pangemanan F (2023). Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Bpjs Mengenai Pelayanan Publik Di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Tahun 2022	Kepmenpan No.25 Tahun 2004	Eksklusi, Pedoman IKM tidak berlaku
5.	Fadly, F, & Triyanti, E (2022). Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Rujukan Di Puskesmas Cihideung, Cipedes, Cilembang, Tamansari Dan Tawang Tahun 2021	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Inklusi
6.	Hidayat, N, & Yuliatno, T (2022). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat	Kepmenpan No.25 Tahun 2004	Eksklusi, Pedoman IKM tidak berlaku
7.	Kabul, L Muh (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Mataram.	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Inklusi
8.	Waluya, JG, Amaliyah, E, & Mulyanasari F (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cipanas Kabupaten Lebak	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Inklusi
9.	Sakti, B, Ikhwan, J, & Wahid, A (2022). Kebijakan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang	Permen PAN/RB No 16 tahun 2014	Eksklusi, Pedoman IKM tidak berlaku
10.	CP, PI (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara	Tidak diketahui	Eksklusi, tidak bisa diakses

No	Judul dan Penulis	Pedoman Pengukuran IKM	Keterangan
11.	Idayati, F, & Yahya, Y (2022). Analisis Untuk Mengukur Indeks Kepuasan Pasien Dan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Keputih Di Kota Surabaya	Kepmenpan No.25 Tahun 2004	Eksklusi, Pedoman IKM tidak berlaku
12.	Ayudia, S, Nadeak, B, & Suyaman DJ (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Eksklusi, Pembatasan IKM Puskesmas terakreditasi
13.	Wahid, D, & Romadani, D (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Inklusi
14.	Putra, DAS, Widodo, DW, & Shofia N(2021). Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Berbek		Eksklusi, Sitem Informasi IKM
15.	Suardi & Prasetyo, I (2021). Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir	Kepmenpan No.25 Tahun 2004	Eksklusi, Pedoman IKM tidak berlaku
16.	Sari, RE, Siregar, SA, & Guspianto, G (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi	Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017	Inklusi
17.	Rohmat, CL, Ali, I, Lestari, GD, & Nining, R (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Naïve Bayes Dalam Mewujudkan Layanan Prima Pada Puskesmas Majasem	Tidak diketahui	Tidak bisa diakses
18.	Sakti, B (2021). Analisis Pelayanan Publik Di Puskesmas Lais Kabupaten Bengkulu Utara Di Tinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat	Kepmenpan No.25 Tahun 2004	Eksklusi, Pedoman IKM tidak berlaku

No	Judul dan Penulis	Pedoman Pengukuran IKM	Keterangan
19.	Maddukelleng, M, Mahfuddin, M, & Wahid, M (2021). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Uptd Puskesmas Kecamatan Banawa Di Kabupaten Donggala	Kepmenpan No.25 Tahun 2004	Eksklusi
20.	Ramadhani, TR (2021) Pelayanan Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Panghegar Kecamatan Panyileukan	Tidak diketahui	Eksklusi, tidak bisa diakses

RESULTS AND DISCUSSION

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Puskesmas

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit penyelenggara pelayanan publik dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pada tahun 2004 berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Institusi Pemerintah.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kemenpan dan RB, 2017).

Dalam perkembangannya, mengalami perubahan menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 16 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Beberapa penelitian dalam tabel.1 tentang IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan puskesmas masih mengacu pada pedoman yang sudah tidak berlaku. Hal ini menunjukkan sejumlah puskesmas belum tersosialisasi peraturan yang *update* dalam melakukan pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun" dan Ayat 2 "Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat".

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Negara LA dalam Sari dkk, 2021). Menurut Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017 "Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan".

Dalam bidang kesehatan, bentuk unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019).

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang dijadikan variabel pengukuran berdasarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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).

Metode Pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan penelitian dengan metode survei dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat sebagai responden yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan puskesmas. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia (Kemenpan dan RB, 2017).

Jenis Penelitian yang dilakukan Fadly dan Riyanti yaitu kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengolahan data penelitian ini diukur dengan pengukuran skala *likert* (Fadly & Triyanti, 2022). Demikian juga penelitian Darham dan Romadani merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner (Wahid & Romadani, 2021). Dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Mataram oleh Lalu Muh. Kabul digunakan juga metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang digunakan kuisisioner sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data dari responden sampel yang diasumsikan mewakili populasi (KABUL, 2022).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah seluruh masyarakat yang pernah memanfaatkan pelayanan puskesmas.

Menurut Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan perhitungan rumus atau tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

Perhitungan sampel dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi oleh Rumita Ena Sari disesuaikan dengan rumus dalam Permenpan RB no 14 tahun 2017 yaitu 100 responden pada setiap puskesmas. Total sampel dalam penelitian ini sejumlah 2.000 responden (Sari dkk., 2021).

Populasi dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Mataram oleh Lalu Muh. Kabul adalah jumlah seluruh pengunjung Puskemas pada tahun 2020 pada 11 Puskemas di Kota Mataram. Berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa besarnya responden sampel yang diambil dari populasi digunakan tabel Krejcie dan Morgan sebanyak 4.162 sampel (KABUL, 2022).

Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kemenpan RB Tahun 2017, desain bentuk jawaban kuesioner untuk pengumpulan data penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Pada penelitian oleh Kabul, data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dengan responden sampel dengan berpedoman pada kuisisioner. Adapun jawaban responden sampel dalam kuisisioner adalah skor dalam skala *Likert* dengan nilai dari 1 hingga 4 dengan kategori, yaitu: “Tidak baik” skor 1, “Kurang baik” skor 2, “Baik” skor 3, dan “Sangat baik” skor 4 (KABUL, 2022). Sedangkan penelitian Fadly & Triyanti, kuesioner terdiri dari pertanyaan yang terkait dengan kualitas dankepuasan terhadap pelayanan publik yang menggunakan pengukuran skala *likert*. Pertanyaan terdiri dari 9 unsur. Setiap unsur diberi nilai penimbang (Fadly & Triyanti, 2022).

Pengolahan dan Analisis Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur layanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

Sumber : Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 (Kemenpan dan RB, 2017)

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, 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 (untuk 9 unsur).

Analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif. Analisa masing-masing unsur Survei Kesehatan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara univariat maupun bivariat.

Analisis univariat pada penelitian Waluya ddk, disebutkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai persepsi diatas angka 3, jumlahnya lebih dari 75%. Artinya bahwa kinerja pelayanan di Puskesmas Cipanas sudah bisa dinilai bagus (Waluya dkk., 2022).

Analisis bivariat pada penelitian Kabul digunakan untuk mencari hubungan IKM dan status akreditasi puskesmas. Untuk menganalisis hubungan IKM dengan status akreditasi digunakan analisis statistik inferensial yaitu Koefisien Korelasi Pearson dan Koefisien Korelasi Spearman. Kesimpulan dari analisis tersebut yaitu diperoleh nilai Korelasi Pearson sebesar 0,267 pada taraf signifikansi $\alpha 0,428$ ($0,428 > 0,050$) atau "non signifikan". Disisi lain, diperoleh nilai Korelasi Spearman sebesar 0,290 pada taraf signifikansi $\alpha 0,388$ ($0,388 > 0,05$) atau "non signifikan". Dengan demikian, baik Korelasi Pearson maupun Korelasi Spearman yang "non signifikan" menggambarkan bahwa IKM tidak memiliki korelasi dengan status akreditasi Puskemas (KABUL, 2022).

Interpretasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

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

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

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 (Kemenpan dan RB, 2017)

Berdasarkan penelitian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari *literature review* ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Interpretasi Hasil Penelitian IKM

No	IKM Puskesmas	Kinerja	Nilai Unsur Tertinggi	Nilai Unsur Terendah	Sumber
1.	77,27 (Puskesmas Kota Tasikmalaya)	Baik	Permohonan rujukan(4,00)	Penanganan pengaduan pengguna layanan (1,33)	(Fadly & Triyanti, 2022)
2.	77,23 (Puskesmas Kota Mataram, NTB)	Baik	Persyaratan (78,59)	Pengaduan, Saran, dan Masukan (75,64)	(KABUL, 2022)
3.	74 (Puskesmas Lubuk Landai, Jambi)	Kurang	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,35)	Sarana dan prasarana (2,28)	(Wahid & Romadani, 2021)
4.	77,82 (Puskesmas Cipanas, Lebak)	Baik	Kewajaran biaya pelayanan (3,61)	Unsur Penanganan Pengaduan (2,88).	(Waluya dkk., 2022)

No	IKM Puskesmas	Kinerja	Nilai Unsur Tertinggi	Nilai Unsur Terendah	Sumber
5.	Tidak diketahui (Puskesmas Kota Jambi)	Baik (2 Puskesmas) Kurang Baik (18 Puskesmas)	Tidak diketahui	Tidak diketahui	(Sari dkk., 2021)

Berdasarkan tabel interpretasi hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat diatas, puskesmas di beberapa wilayah sudah memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan masyarakat, tetapi masih ada puskesmas yang belum memuaskan pelayanannya kepada masyarakat. Pada tabel diatas dapat dilihat unsur yang terendah nilainya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, juga pada unsur sarana dan prasarana. Kualitas dipersepsikan baik, apabila petugas memiliki perhatian, rasa menghargai, peka serta memiliki kemampuan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan maupun memberikan informasi sesuai kebutuhan pasien (Waluya dkk., 2022).

Untuk mengetahui lebih rinci kinerja setiap unsur IKM perlu pengembangan model kuesioner setiap unsur yang lebih spesifik dalam pelayanan kesehatan puskesmas, sehingga dapat memberikan informasi lebih spesifik mutu kinerja setiap unsur pelayanan puskesmas. Kemudian rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas, dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dengan program atau kegiatan dalam jangka pendek, menengah atau jangka panjang.

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas diharapkan bukan lagi dianggap sebuah kewajiban, melainkan sebuah kebutuhan untuk melakukan perbaikan mutu kinerja pelayanan secara berkelanjutan (*Continuous Improvement*) berbasis konsep *New Public Service* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

CONCLUSION

Kesimpulan didapatkan bahwa IKM Puskesmas dari *literature review* ini sebagian besar sudah masuk kategori B (Baik), tetapi masih ada yang berkategori C (Kurang Baik) terutama unsur yang terendah nilainya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta unsur sarana dan prasarana serta IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Puskesmas menunjukan mutu dan kinerja pelayanan publik dengan kategori meliputi D (Tidak baik), C (Kurang baik), B (Baik) dan A (Sangat baik). Saran yang dapat diberikan yaitu melakukan survey kepuasan

masyarakat secara berkelanjutan dalam periode 3 atau 6 bulan kepada semua penerima penerima layanan puskesmas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga IKM dapat diperoleh dengan mudah dan cepat sehingga upaya perbaikan kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

ACKNOWLEDGMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Najah Syamiyah, SKM., M.Epid selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan arahan dalam penyusunan literatur review ini. Dan kepada para penulis artikel yang telah kami review hasil penelitiannya.

REFERENCES

- Kementerian PAN dan RB, (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kemendes RI, (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kemendes RI, (2022). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021
- Fadly, F, & Triyanti, E (2022). Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Rujukan Di Puskesmas Cihideung, Cipedes, Cilembang, Tamansari Dan Tawang Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, [ejurnal.universitas-bth.ac.id](https://ejurnal.universitas-bth.ac.id/index.php/P3M_JKBTH/article/view/1056), https://ejurnal.universitas-bth.ac.id/index.php/P3M_JKBTH/article/view/1056
- Sari, RE, Siregar, SA, & Guspianto, G (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, [online-journal.unja.ac.id](https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/view/12404), <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/view/12404>
- Kabul, Lmuh (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Mataram. *Jurnal Ganec Swara*, [journal.unmasmataram.ac.id](http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/view/291), <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/view/291>
- Wahid, D, & Romadani, D (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, [ojs.umb-bungo.ac.id](https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/479), <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/479>

- Waluya, JG, Amaliyah, E, & Mulyanasari F (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cipanas Kabupaten Lebak. *JAWARA (Jurnal Ilmiah Keperawatan)*, jurnal.untirta.ac.id, <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jik/article/view/17746>
- Nurlaela, E & Andriani L (2018). Paradigma New Public Service. Makalah: Institut STIAMI Jakarta. <https://doi.org/10.31219/osf.io/35tgj>.