

Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan

**Arwan Waruwu^{1*}, Yamolala Zega², Yuterlin Zalukhu³,
Yupiter Mendrofa⁴**

Afiliasi: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias ^{1,2,3,4}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Onohazumba, Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang menerima layanan di puskesmas tersebut. Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan beberapa indikator, termasuk kecepatan pelayanan, keterampilan petugas, sarana dan prasarana, serta kejelasan informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat mampu menjelaskan bahwa sebesar 0,698 dengan presentase sebesar 70% setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Oleh karena itu, direkomendasikan agar UPTD Puskesmas Onohazumba terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, guna mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to analyze the impact of the Public Satisfaction Index (IKM) on the quality of public services at the UPTD Puskesmas Onohazumba, South Nias Regency. This research uses a quantitative method with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to the community receiving services at the health center. The Public Satisfaction Index is measured based on several indicators, including service speed, staff skills, facilities and infrastructure, and information clarity. The analysis results show that the Public Satisfaction Index variable can explain 0.698 with a percentage of 70% after being adjusted to the sample and independent variables, while the remaining 30% is explained by other variables outside the study. Therefore, it is recommended that UPTD Puskesmas Onohazumba continuously evaluate and improve the aspects that affect public satisfaction, in order to achieve better public services and meet community expectations.

Keywords: Community Satisfaction Index, Public Service

Copyright (c) 2019 Nama Penulis

✉ Corresponding author :

*Email Address : arwanwaruwu0705@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga Negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana setiap Warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan berpedoman pada UUD 1945 Pasal 27 maka dapat dijelaskan bahwa semua warga Negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan, penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan material seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan material seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain (Joiner, 2019). Demikian juga halnya kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan, kesehatan rakyat adalah salah satu komponen utama pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan berperan besar dalam menyelesaikan revolusi nasional dan perkembangannya sebagai masyarakat sosialis di Indonesia. karena itu pemerintah harus mengoptimalkan sektor kesehatan, yaitu menyediakan pelayanan medis yang memadai dan mudah diakses oleh masyarakat luas (Schuh et al., 2019).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan menjadi sesuatu yang tidak bisa di pisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat, tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Gergin et al., 2022).

Indeks kepuasan masyarakat merupakan 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 (Permenpan RB no 25, 2004). Menurut Permenpan RB no 14 tahun 2017 Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang ,jasadan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Schuh et al., 2019).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan

UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Strode et al., 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, (Troise et al., 2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah banyak dilakukan dan beberapa hasilnya menunjukkan ada unsur-unsur pelayanan yang belum baik dan perlu diperbaiki. Penelitian-penelitian itu dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada. UPT Puskesmas Sungkai Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan mengadakan evaluasi berkala terhadap instansinya dengan melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dipublikasikan dalam web-nya dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sungkai 2008. Dari hasil keseluruhan 150 kuesioner yang ada, 147 kuesioner dapat terisi dengan baik, dan dapat diolah serta dianalisis lebih lanjut. Hasil pengukurannya menyebutkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Sungkai Kecamatan Simpang Empat di persepsikan oleh masyarakat pada posisi B dengan kategori "BAIK", dengan angka Indeks 79, berada dalam interval 62,51 - 81,25.

Hal tersebut mungkin dikarenakan adanya Program Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis 24 Jam bagi seluruh warga masyarakat Kabupaten Banjar. Selain itu, mungkin juga karena Puskesmas Sungkai dengan fasilitas UGD yang buka selama 24 jam penuh dengan petugas paramedis bahkan medis yang siaga di tempat sehingga masyarakat dapat meminta pelayanan kesehatan dengan kapan saja. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tidak hanya berasal dari wilayah kerja Puskesmas, tetapi juga dari luar wilayah kerja Puskesmas disekitarnya bahkan dari luar Kabupaten. Unsur-unsur yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah kemudahan prosedur pelayanan yaitu 3,14. Dari angka ini dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Sungkai menurut masyarakat sangat mudah. Unsur ini harus dijaga dan dipertahankan kualitasnya. Unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks paling rendah adalah ketetapan jadwal Pelayanan, yaitu 2,84. Selain itu, terdapat 3 unsur lagi yang tingkat kepuasaannya di bawah rata-rata (3,00), yakni unsur kedisiplinan petugas pemberi pelayanan dengan nilai 2,87, unsur kesesuaian biaya dengan biaya yang ditetapkan dengan nilai 2,96, dan unsur kenyamanan di lingkungan pelayanan dengan nilai 2,91. Unsur-unsur tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus dan diprioritaskan untuk ditingkatkan.

UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan, yang letaknya sangat strategis karena mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada tahun ini, Pemerintah Kabupaten Nias Selatan telah merencanakan peningkatan status UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan menjadi Puskesmas Rawat Inap. Dengan demikian, mengingat wilayah kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias

Selatan belum memiliki Puskesmas Rawat Inap, maka sebelum menerima dan menjalankan beban tugas yang dimandatkan tersebut, UPTD puskesmas onohazumba kabupaten nias selatan sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan menjaga mutu atau kualitas pelayanannya. Tujuannya adalah agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang ada di UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan dapat terpenuhi, sehingga tercipta kepuasan masyarakat baik itu terhadap pelayanannya maupun UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di UPTD Puskesmas Onohazumba adapun beberapa masalah yang ditemukan peneliti dimana masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Puskesmas Onohazumba, pegawai UPTD Onohazumba kurang ramah kepada masyarakat sehingga pasien atau masyarakat merasa segan dalam menyampaikan keluhan sakit yang diderita oleh Masyarakat, terutama di bagian loket pendaftaran. Kurangnya sarana dan Prasarana terutama di ruang tunggu dimana masyarakat yang berkunjung disana harus berdiri menunggu antrian karna kurang tempat duduk yang di sediakan. Pelayanan yang kurang maksimal, dimana pegawai Puskesmas UPTD Onohazumba sangat lambat dalam menangani pasien sehingga pasien menunggu lama dalam melakukan pengobatan. Oleh karena persepsi diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba kabupaten Nias Selatan".

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang bertujuan untuk melakukan investigasi sistematis terhadap fenomena yang terjadi dengan cara mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan statistik, matematika, dan komputasi. Metode ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk mengembangkan teori hipotesis terkait fenomena yang akan diteliti (Theodore et al., 2022).

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas adalah faktor-faktor yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diteliti adalah Indeks Kepuasan Masyarakat, yang didefinisikan sebagai persepsi masyarakat atas terpenuhinya harapan mereka oleh penyedia jasa. Indikator dari variabel ini meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, dan keadilan. Sumber yang digunakan untuk indikator ini adalah Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004.

Sementara itu, variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang terpengaruh oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang tepat. Indikator dari variabel ini meliputi kondisi, sistem, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi produk atau jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Indikator ini didasarkan pada PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Margherita et al., 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan yang berjumlah 260 orang. Sampel diambil dari masyarakat yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan dengan jumlah 52 orang, menggunakan metode total sampling yang mengambil 20% dari jumlah populasi.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti itu sendiri sebagai human instrument. Peneliti harus memiliki pengetahuan teori dan wawasan yang luas agar dapat mengumpulkan data secara efektif dan akurat. Alat dan fasilitas yang digunakan dalam pengumpulan data juga harus memadai untuk memastikan hasil yang diperoleh lebih baik, cermat, lengkap, serta konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan yang dihasilkan oleh software SPSS26 nilai yang didapat thitung untuk pengembangan sumber daya manusia lebih besar dari ttabel dan arah koefisien menunjukkan Positif. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif pada Pelayanan Publik. Dan dapat dilihat juga nilai sig variabel Indeks Kepuasan Masyarakat lebih kecil dari tingkatan signifikasi yang digunakan. Jadi dapat diketahui pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dinyatakan signifikansi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di berbagai institusi, termasuk UPTD Puskesmas Onohazumba di Kabupaten Nias Selatan. Pengaruh IKM terhadap pelayanan publik di Puskesmas ini sangat signifikan karena mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Melalui pengukuran IKM, dapat diketahui aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan aspek mana yang sudah baik. Tingginya nilai IKM menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas (Abdurachman et al., 2023). Sebaliknya, rendahnya nilai IKM menjadi indikator perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi standar yang diinginkan oleh masyarakat. Dengan demikian, IKM menjadi instrumen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Onohazumba, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat di Kabupaten Nias Selatan.

Menurut AG. Subarsono dalam (Bugarová & Šimíčková, 2019) pelayanan publik didefinisikan Pelayanan publik dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada serangkaian aktivitas dan proses yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga kesehatan, dan institusi terkait lainnya untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Layanan ini mencakup pencegahan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan promosi kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup individu dan komunitas. Pelayanan kesehatan publik harus mudah diakses, adil, dan efisien, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat tanpa diskriminasi. Pentingnya pelayanan kesehatan publik juga tercermin dalam upaya pemerintah untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, melatih tenaga medis yang kompeten, serta memastikan ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang diperlukan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kesehatan publik harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta melibatkan

partisipasi aktif dari masyarakat untuk menciptakan sistem kesehatan yang tanggap dan berkelanjutan.

Kriteria pengujian hipotesis dalam penggunaan statistic F adalah ketika nilai signifikansi $F < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua independen secara simultan dan signifikansi mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018). Berdasarkan nilai T hitung $> T$ tabel yakni $11,277 > 2,00172$ dan nilai signifikan yakni $0,001 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik.

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai Koefisien Determinasi disimpulkan bahwa nilai Adjuster R Square sebesar 0,698 hal ini berarti Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat mampu menjelaskan keputusan pembelian sebesar 0,698 dengan presentase sebesar 70% setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Artinya variabel Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berkorelasi kuat terhadap Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Onohazumba Kabupaten Nias Selatan.

SIMPULAN

Regresi Linear Sederhana disimpulkan bahwa diperoleh hasil koefisien regresi variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,771 dengan konstanta sebesar 6,920. Koefisien Determinasi disimpulkan bahwa nilai Adjuster R Square sebesar 0,698 hal ini berarti Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat mampu menjelaskan keputusan pembelian sebesar 0,698 dengan presentase sebesar 70% setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Uji T disimpulkan bahwa diperoleh hasil bahwa dari tabel diatas diperoleh T hitung sebesar 11,277 dan nilai sig. 0,001 dikarenakan T hitung $> T$ tabel yakni $11,277 > 2,00172$ dan nilai signifikan yakni $0,001 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam menulis artikel ini hingga terbit. Semoga artikel ini menjadi berkat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Referensi:

- Abdurachman, D., Ramdhan, R. M., Karsoma, A., Winarno, A., & Hermana, D. (2023). Integrating Leadership in Job Demand Resources (JD-R) for Personal Performance in Military Institution. *Sustainability (Switzerland)*, 15(5), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su15054004>
- Buganová, K., & Šimíčková, J. (2019). Risk management in traditional and agile project management. *Transportation Research Procedia*, 40, 986–993. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.138>
- Gergin, Z., Çolak, E., Kayalar, M., & Yavaşoğlu, C. D. (2022). A New Organizational Agility Assessment Approach Applied in the Logistics Industry. *Journal of Business Research - Turk*, 14(2), 1129–1147. <https://doi.org/10.20491/isarder.2022.1431>
- Joiner, B. (2019). Leadership Agility for Organizational Agility. *Journal of Creating Value*, 5(2),

- 139–149. <https://doi.org/10.1177/2394964319868321>
- Margherita, A., Sharifi, H., & Caforio, A. (2021). A conceptual framework of strategy, action and performance dimensions of organisational agility development. *Technology Analysis and Strategic Management*, 33(7), 829–842. <https://doi.org/10.1080/09537325.2020.1849611>
- Schuh, G., Prote, J. P., Gützlaff, A., Ays, J., & Donner, A. (2019). Fixed cost management as an enabler for agile manufacturing networks. *Procedia Manufacturing*, 39(2019), 625–634. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.435>
- Strode, D. E., Sharp, H., Barroca, L., Gregory, P., & Taylor, K. (2022). Tensions in Organizations Transforming to Agility. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 69(6), 3572–3583. <https://doi.org/10.1109/TEM.2022.3160415>
- Theodore, W., Kasali, R., Balqiah, T. E., & Sudhartio, L. (2022). The effects of task environment and organizational agility on perceived managerial discretion and strategy implementation in a pharmaceutical company. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 16(2), 204–221. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2021-0116>
- Troise, C., Corvello, V., Ghobadian, A., & O'Regan, N. (2022). How can SMEs successfully navigate VUCA environment: The role of agility in the digital transformation era. *Technological Forecasting and Social Change*, 174(April 2021), 121227. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121227>