

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD PUSKEMAS SENTANI KOTA**

***ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX WITH PUBLIC
SERVICES AT UPTD PUSKEMAS CITY OF SENTANI***

Rahmat Nurjaman^{1*}, Starla Lorenza Songubun¹

*¹Prodi Manajemen Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Sentani Kota. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang sedang menerima pelayanan pada Puskesmas Sentani Kota, sampel yang akan diambil sebanyak 100 orang dari pengguna jasa pada bulan April dan Mei dengan Teknik sampling yaitu Teknik Non-Probability sampling dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi, dan Angket. Pengolahan dan analisis data penelitian menggunakan metode Analisis Statistik Deskriptif. Hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Sentani Kota, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan Masyarakat telah berjalan baik Dimana didapatkan hasil indeks kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi $IKM = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 25$ (Nilai Konversi $3,271 \times 25 = 81,79$ dengan mutu pelayanan "BAIK". Berdasarkan indikator kepuasam Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Sentani Kota didapatkan indikator tertinggi yang memiliki IKM tertinggi adalah Sarana dan Prasarana=3,54 nilai konversi 88,50 Nilai bobot "A" kategori "Sangat Baik". Sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Peyelesaian= 3,01 dengan nilai konversi 75,25 nilai bobot "C" kategori "Kurang Baik".

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan Publik, UPTD Puskesmas Sentani Kota.

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the Community Satisfaction Index with Public Services at the Sentani City Health Center UPTD. This research is a type of descriptive research that uses Community Satisfaction Index (IKM) analysis. The population used in this research is all people who are receiving services at the Sentani City Community Health Center. The sample will be taken as many as 100 people from service users in April and May using a sampling technique, namely the Non-Probability

sampling technique with accidental sampling type. Data collection techniques use observation, documentation and questionnaires. Processing and analyzing research data uses the Descriptive Statistical Analysis method. The results of research on the Community Satisfaction Index with Public Services at the UPTD Puskesmas Sentani Kota, based on the guidelines of the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Indonesian Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning guidelines for compiling Community Satisfaction Surveys have gone well. Where the results of the Community Satisfaction Index are obtained are seen from 9 indicators with IKM conversion value = $\sum \text{Weighted NRR} \times 25$ (Conversion Value $3.271 \times 25 = 81.79$ with service quality "GOOD". Based on indicators of community satisfaction with services at the Sentani City Community Health Center, it was found that the highest indicator for having the highest IKM was Facilities and Infrastructure=3, 54 conversion value 88.50 "A" weight value in the "Very Good" category. Meanwhile, the lowest indicator value is Completion Time = 3.01 with a conversion value of 75.25 "C" weight value in the "Not Good" category.

Keywords: *Public Satisfaction Index (IKM), Public Services, UPTD Sentani City Health Center.*

Penulis korespondensi:

Rahmat Nurjaman
 Manajemen Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Cenderawasih, Papua
 Email: rahmatnurjaman.fisip.uncen@gmail.com

PENDAHULUAN

Negara Indonesia mempunyai kewajiban menurut UUD 1945 untuk melayani setiap warga negara dalam perwujudan hak dan kebutuhan dasarnya dalam menerima pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2014, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas diberikan oleh petugas yang memiliki kinerja yang baik dan mempunyai efisiensi, efektivitas, profesionalisme, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan (Nurjaman & Saad, n.d.). Kinerja profesional didasarkan pada keterampilan dan soft skill yang dimiliki (Makrom, 2015). Jasa Pelayanan Publik merupakan aspek penting bagi Masyarakat dalam suatu negara, sehingga kualitas pelayanan juga penting bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, penyedia layanan harus sebijaksana mungkin dalam mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada Masyarakat. (Hardiyansya, 2011)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Tingkat kepuasan

masyarakat merupakan penilaian masyarakat terkait pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Harbani Pasolong, 2010). Tingkat kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat terkait pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan (Pasolong, 2010:221). Kepuasan masyarakat pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan untuk terus diukur dan dibandingkan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan evaluasi guna meningkatkan pelayanan pemerintah menjadi lebih baik. Salah satu langkah yang bisa digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat pada kinerja layanan pemerintah yakni dengan indeks kepuasan masyarakat. maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mendorong perubahan guna lebih meningkatkan pelayanan publik. sebab melalui Indeks Kepuasan Masyarakat, instansi tersebut dapat memengaruhi apakah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sudah baik atau belum. (Richard F. Gerson, 2002).

Table 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, 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 Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No.14 Tahun 2017

Pelayanan public Menurut (Santosa, 2008) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus mempunyai standar dalam pelayanan public, karena kualitas pelayanan pada Masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintahan. Menurut (Veithzal Rivai Zainal, 2015), standar pelayanan public merupakan ukuran yang dibakukan dan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib di taati baik oleh pemberi layanan atau pengguna pelayanan. (Tangkilisan, 2005) olehnya itu Puskesmas Memegang peranan sebagai institusi yang menyelenggarakan Kesehatan jenjang pertama yang bersentuhan langsung dengan Masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan perseorangan Tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan Upaya promotive dan preventif (Kesehatan, 2022) Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik.) mencatat, jumlah Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas di Indonesia sebanyak 10.374 unit pada Tahun 2022. Jumlah tersebut naik 0,80% atau bertambah 82 unit dari tahun sebelumnya yang sebanyak 10.292 unit. Jumlah puskesmas di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya (BPS, 2022)

Adapun penelitian terdahulu Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Berdasarkan hasil pengolahan data di 3 lokus, diperoleh nilai IKM untuk Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura sebesar 2,69, untuk DPMPTSP Kabupaten Jayapura diperoleh Nilai IKM sebesar 2,91 serta Dismendukcapil memperoleh nilai IKM rata-rata sebesar 2,83. Nilai IKM ketiga OPD tersebut berada di kategori predikat C “Kurang Baik”, yang menunjukkan diperlukannya perbaikan manajemen pelayanan publik untuk memperbaiki sistem pelayanan, baik dari sisi infrastruktur maupun kompetensi pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang prima (Alih Aji Nugroho, Keisha Dinya Sholihati, n.d.)

Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Jayapura Tahun 2020, salah satunya Puskesmas Sentani. Dalam survey tersebut Puskesmas Sentani mendapatkan 55 responden berdasarkan populasi jumlah pasien harian. Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang didasarkan pada data kuantitatif. Hasil dari penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Sentani dengan menggunakan 9 indikator sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Memperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,843 atau dapat dikatakan kurang baik dengan mutu pelayanan C. IKM tertinggi 3,06 ada di variable biaya pelayanan, selanjutnya diurutkan kedua tertinggi ada di variable perilaku pelaksana 3,03 dan juga mekanisme dan prosedur 3,03. Nilai IKM yang terendah ketiga 2,91 ada di variable waktu pelayanan, sedangkan posisi paling terendah 2,00 ada pada variable penanganan pengaduan, saran, dan jenis layanan.

Kegiatan Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sentani Kota akan dinilai dari Tingkat kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan pelayanan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan yang telah dirasakan Masyarakat setelah merasakan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan. Kepuasan pelayanan dalam PermenPANRB N0.14 Tahun 2017 adalah hasil pendapat dan penilaian Masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sangat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik (Tangkilisan)

Berdasarkan hasil Observasi wawancara tidak terstruktur pada Masyarakat selaku penerima pelayanan Puskesmas Sentani menemukan beberapa permasalahan penting yang sesuai dengan 9 indikator IKM pada Penelitian yang menjadi salah satu alasan untuk mendukung penelitian ini pertama Waktu Penyelesaian pelayanan memerlukan waktu yang lama, sehingga membuat pasien menunggu lebih lama, kedua Sebagian Oknum petugas kurang Ramah dan respon dengan Pasien, ketiga Sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga , Indeks Kepuasan Masyarakat Sangat penting untuk mendorong perubahan guna lebih meningkatkan pelayanan publik. sebab melalui Indeks Kepuasan Masyarakat, instansi tersebut dapat memengaruhi apakah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sudah baik atau belum sejalan dengan pendapat Gerson (2002:55), mengatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, harus menanyakan apa yang mereka inginkan sehingga membuat mereka merasa puas.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Deskripsi Kuantitatif (Kumara, 2018) dan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai indikator Adapun sumber data yang digunakan dalam bentuk Data Primer dan Data Sekunder. Instrumen Penelitian digunakan adalah kuesioner (Sugiono 2019). Kuesioner dibagikan kepada Masyarakat penerima layanan di Puskesmas Sentani

sebagai responden sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang menerima pelayanan di Puskesmas Sentani. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *non-probability* sampling dengan jenis *accidental sampling* (Nalendra, 2021) Dalam menentukan jumlah sampel ini, penulis menggunakan Rumus Slovin sampel (n) yang di dapat adalah sebesar 97,76 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Berdasarkan PermenPANRB N0.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau indicator yang dikaji dalam perhitungan IKM. Setiap Unsur pelayanan mempunyai penimbangan yang sama dengan rumus berikut :

Pengukuran Skala Likert

$$\text{Bobot Nilai rata - rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu, Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Koversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja 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	3,534-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB N0.14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas (Kumara, 2018) adalah uji yang digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian berjumlah 100 orang. Jika r hitung > r table maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dimana nilai r hitung < r table maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r table (n-2 = 98) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,1966 dibulatkan menjadi 0,197. Untuk melihat kevalidan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Table 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson correlation	r tabel (taraf signifikansi 5%)	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat	U1	0,542	0,197	Valid
	U2	0,491		Valid
	U3	0,584		Valid
	U4	0,457		Valid
	U5	0,533		Valid
	U6	0,296		Valid
	U7	0,549		Valid
	U8	0,567		Valid
	U9	0,554		Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 26

1. Responden berdasarkan Umur

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang berobat ke Puskesmas Sentani Kota. Adapun jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Karakteristik yang digolongkan berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan.

Table 5. Reponden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-25 Tahun	46	46%
2.	26-35 Tahun	24	24%
3.	36-45 Tahun	13	13%
4.	46-55 Tahun	14	14%
5.	56 >	3	3%

Data responden di Puskesmas Sentani Kota berdasarkan umur 17-25 tahun yang berjumlah 46 orang dengan presentase 46%, umur 26-35 tahun yang berjumlah 24 orang dengan presentase 24%, umur 36-45 tahun yang berjumlah 13 orang dengan presentase 13%, umur 46-55 tahun yang berjumlah 14 orang dengan presentase 14%, dan umur 56 > tahun yang berjumlah 3 orang dengan presentase 3 % dari 100 responden yang berkunjung dan menerima pelayanan pada UPTD Puskesmas Sentani Kota.

2. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini disajikan data responden pada UPTD Puskesmas Sentani Kota yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:



Diagram 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar diatas menunjukkan bahwa responden pada UPTD Puskesmas Sentani Kota berdasarkan jenis kelamin laki – laki dengan presentase 46% dan jenis kelamin Perempuan dengan presentase 54%.

3. Responden berdasarkan Pendidikan

Pada penelitian ini disajikan data responden pada UPTD Puskesmas Sentani Kota yang dikelompokkan berdasarkan Pendidikan:

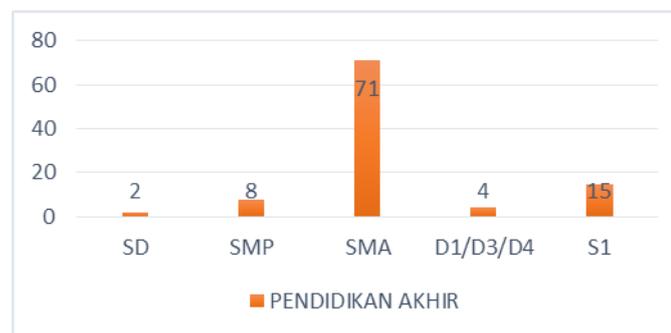


Diagram 2. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pada gambar diatas diperoleh dari data responden pada UPTD Puskesmas Sentani Kota berdasarkan Pendidikan SD yang berjumlah 2 orang dengan presentase 2% , SMP berjumlah 8 orang dengan presentase 8%, SMA berjumlah 71 orang dengan presentase 71%, D1/D3/D4 berjumlah 4 orang dengan presentase 4% , S1 berjumlah 15 orang dengan presentase 15% .

4. Responden berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini disajikan data responden pada UPTD Puskesmas Sentani Kota yang dikelompokkan berdasarkan pekerjaan yaitu sebagai berikut:



Diagram 3.Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada gambar diatas menunjukkan responden pada UPTD Puskesmas Sentani Kota berdasarkan pekerjaan yaitu Petani dengan jumlah 9 orang dengan presentase 9%, Pedagang dengan jumlah 12 orang dengan presentase 12%, Wiraswasta 18 orang dengan presentase 18%, Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 33 orang dengan presentase 33%, PNS/TNI/Polri dengan jumlah 9 orang dengan presentase 9%, IRT dengan jumlah 8 orang dengan presentase 8%, Supir Taksi dengan jumlah 1 orang dengan presentase 1%, dan lainnya 10 orang dengan presentase 10%.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	$\frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	Nilai rata-rata perunsur
1.	Persyaratan Pelayanan	$\frac{331}{100}$	3,31
2.	System, Mekanisme, Prosedur	$\frac{325}{100}$	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	$\frac{301}{100}$	3,01
4.	Biaya/ Tarif	$\frac{341}{100}$	3,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	$\frac{326}{100}$	3,26
6.	Kompetensi Pelaksana	$\frac{348}{100}$	3,48
7.	Perilaku Pelaksana	$\frac{325}{100}$	3,25
8.	Penanganan Pengaduan saran, dan masukan	$\frac{322}{100}$	3,22
9.	Sarana dan Prasarana	$\frac{354}{100}$	3,54

Sumber: Data Primer yang telah diolah Tahun 2024

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Tertimbang Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur $\times 0,11$	Nilai rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	$3,31 \times 0,11$	0,3641
2.	System Mekanisme dan Prosedur	$3,25 \times 0,11$	0,3575
3.	Waktu Penyelesaian	$3,01 \times 0,11$	0,3311
4.	Biaya/Tarif	$3,41 \times 0,11$	0,3751
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	$3,26 \times 0,11$	0,3586
6.	Kompetensi Pelaksana	$3,48 \times 0,11$	0,3828
7.	Perilaku Pelaksana	$3,25 \times 0,11$	0,3575
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	$3,22 \times 0,11$	0,3542
9.	Sarana dan Prasarana	$3,54 \times 0,11$	0,3894
Σ NRR TERTIMBANG			3,271

Sumber: Data Primer yang telah diolah Tahun 2024

a. Persyaratan

Hasil perhitungan indikator Persyaratan (U1) = 331

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{331}{100} \\ &= 3,31 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM Unsur Persyaratan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 Pesyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 82,25 dengan kategori "BAIK".

b. Sistem Mekanisme, dan Prosedur

Hasil perhitungan (U2) = 325

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{325}{100} \\ &= 3,25 \end{aligned}$$

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

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai 81,25 dengan kategori "BAIK".

c. Waktu Penyelesaian :

Hasil perhitungan (U3) : 301

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{301}{100} \\ &= 3,01\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM Unsur Waktu Penyelesaian} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,01 \times 25 \\ &= 75,25\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 75,25 dengan kategori “KURANG BAIK”

d. Biaya/Tarif

Hasil perhitungan (U4)= 341

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{341}{100} \\ &= 3,28\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM Unsur Biaya/Tarif} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,41 \times 25 \\ &= 85,25\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 Biaya/Tarif mendapatkan nilai 85,25 dengan kategori “BAIK”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil perhitungan (U5) = 326

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{326}{100} \\ &= 3,26\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,26 \times 25 \\ &= 81,5\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan Nilai 81,5 dengan kategori “BAIK”.

f. Kompetensi Pelaksana

Hasil perhitungan (U6): 348

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{348}{100} \\ &= 3,48\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM Unsur Kompetensi Pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,48 \times 25 \\ &= 87\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 87 dengan kategori "BAIK".

g. Perilaku Pelaksana

Hasil perhitungan (U7) = 325

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{325}{100} \\ &= 3,25 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM Unsur Perilaku Pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 81,25 dengan kategori "BAIK".

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil perhitungan (U8) = 322

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{322}{100} \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPAN RB No.14 Tahun 2017 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan menadapatkan nilai 80,5 dengan kategori "BAIK".

i. Sarana dan Prasarana :

Hasil Perhitungan (U9) = 354

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{354}{100} \\ &= 3,54 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM Unsur Sarana dan Prasarana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,54 \times 25 \\ &= 88,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PermenPANRB No.14 Tahun 2017 Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 88,50 dengan kategori "SANGAT BAIK".

Tabel 8. Nilai Interval, Konversi dan Bobot Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,31	82,25	B	Baik
2.	Sistem Mekanisme,	3,25	81,25	B	Baik

analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada updt puskesmas sentani kota (Rahmat Nurjaman)

	dan Prosedur				
3.	Waktu Penyelesaian	3,01	75,25	C	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3,41	85,25	B	Baik
5.	Produk Spesifikasi	3,26	81,5	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48	87	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,25	81,25	B	Baik
8.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	80,5	B	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,54	88,50	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah 2024

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil indeks kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = \sum NRR Tertimbang \times 25.

Nilai Konversi IKM = $3,271 \times 25 = 81,78$ dengan mutu pelayanan “B” yang berarti “BAIK”. Berdasarkan indikator kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Sentani Kota didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah Sarana dan Prasarana = 3,54 dengan nilai konversi 88,50 nilai bobot “A” kategori “SANGAT BAIK”, sedangkan nilai indikator paling rendah adalah Waktu Penyelesaian = 3,01 dengan nilai Konversi 75,25 nilai bobot “C” kategori “KURANG BAIK”.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan pada waktu penyelesaian pelayanan pasien tidak ditangani dengan cepat, solusinya adalah perlu pengarahan dan Tindakan lebih lanjut dalam manajemen waktu agar pasien tidak menunggu terlalu lama dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Sentani Kota.
2. Melakukan perubahan pada Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, solusinya disediakan spidol pada papan Pengaduan, Saran, dan Masukan sehingga Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya, dan setiap minggu perlu adanya evaluasi dari Pengaduan, Saran dan Masukan sehingga Masyarakat merasa adanya respon dari Pengaduan, Saran dan Masukan tersebut dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alih Aji Nugroho, Keisha Dinya Sholihati, M. R. (n.d.). Volume 17 | Nomor 2 | Desember 2020 Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi Volume 17 | Nomor 2 | Desember 2020 ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK: SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PEMDA KABUPATEN JAYAPURA TAHUN. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17. file:///C:/Users/Rahmat/Downloads/admin,+6.(242-254)..pdf
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). Profil Statistik Kesehatan 2023. 04200.2321. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/20/feffe5519c812d560bb131ca/profil-statistik-kesehatan-2023.html>

- Harbani Pasolong. (2010). *Teori administrasi publik* (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (ed.); Cetakan Ke). ALFABETA, cv.
[https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan lengkap %28NXPowerLite Copy%29.pdf](https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan_lengkap_%28NXPowerLite_Copy%29.pdf)
- HARDIYANSYA. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kesehatan, D. (2022). Edukasi Tentang Kesehatan, Nakes Puskesmas Suhaid Sebar Informasi Media Cetak. 10 Agustus.
<https://info.kapuashulukab.go.id/2022/08/10/edukasi-tentang-kesehatan-nakes-puskesmas-suhaid-sebar-informasi-media-cetak-2/>
- Kumara, agus ria. (2018). *metodologi penelitian kualitatif*.
[https://eprints.uad.ac.id/41924/1/Buku Ajar Penelitian Kualitatif Agus Ria Kumara.pdf](https://eprints.uad.ac.id/41924/1/Buku_Ajar_Penelitian_Kualitatif_Agus_Ria_Kumara.pdf)
- Makrom, Z. (2015). *Manajemen public relation* (B. A. Sehani (ed.); Cetakan 1). CV PUSTAKA SETIA.
https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf
- Nalendra, A. R. A. (2021). *STATISTIKA SERI DASAR DENGAN SPSS*. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Nurjaman, R., & Alienra Davry Nanda Kadun MT. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Dok II Jayapura. *JPAP (Jurnal Penelitian Administrasi Publik)*, 9(1), 130–141. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/issue/view/556>
- Nurjaman, R., & Saad, N. (2023). Kinerja Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Medical And Health Journal*, 3(1), 60-77.
doi:10.20884/1.mhj.2023.3.1.9439
- Richard F. Gerson. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM, 2002.
<https://lib.ui.ac.id/detail?id=20146616&lokasi=lokal>
- SANTOSA, P. (2008). *ADMINISTRASI PUBLIK : Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT REFIKA ADITAMA. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=6766>
- Tangkilisan, hessel N. S. (2005). *Manajemen Publik* (Yovita Hardiwati (ed.); Cetakan Ke). Gramedia Widiasarana Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=kWGVXrjpcjQC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=true>
- Veithzal Rivai Zainal. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik*. RajaGrafindo Persada. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20278304>
- Pemerintah Republik Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 24 tahun 2014 tentang pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.

PERMENKES Nomor 44 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. 2016.

Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.