

EVALUASI MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERAKREDITASI BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KARAWANG

Selly Ayudia, Banuara Nadeak, Dede Jajang Suyaman

Universitas Singaperbangsa Karawang, Jawa Barat, Indonesia

Email: 1910632020034@student.unsika.ac.id, banuara.nadeak@fe.unsika.ac.id,
jajang@fe.unsika.ac.id

Abstract

During the COVID-19 pandemi, the quality of services became the main benchmark health center in the performance of its Main Health Center, which is accredited. Customer gratification level one of the parameters to know the quality of Puskesmas service is up to standard. The purpose of this research is there for customer perception of accredited Puskesmas services in Karawang Regency. Which research method in this study for the level of Puskesmas service services so far through information service survei is the same as Permenpan No. 14 year 2017. The research was conducted in 4 Basic Accredited Health Centers (1474 accredited) and 4 main accredited health centers (1363 suspects), the level of service services was declared as a community index index (IKM). The results of the study value of IKM value of the main accredited Puskesmas 80.89 near the maximum of the good team while the value of IKM Puskesmas accredited basic 76.80 minimum limit. It turns out that the higher the accreditation status of Puskesmas the higher the level of patients to Puskesmas services. Basic accredited health centers should increase the number of services and the Karawang District Health Office must be the number of primary accredited health centers in order to improve the quality of health services.

Keywords: *customer satisfaction; health services; Puskesmas accreditation.*

Abstrak

Pada masa pandemi COVID-19, mutu pelayanan Puskesmas menjadi tolak ukur utama dalam evaluasi kinerja Puskesmas khususnya yang telah terakreditasi. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu parameter untuk mengetahui mutu pelayanan Puskesmas telah sesuai dengan standar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas terakreditasi di Kabupaten Karawang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini untuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas diukur melalui survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan No 14 Tahun 2017. Penelitian dilakukan di 4 Puskesmas terakreditasi dasar (1474 responden) dan 4 Puskesmas terakreditasi utama (1363 responden), tingkat kepuasan pelayanan dinyatakan sebagai indeks kepuasan masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM Puskesmas terakreditasi utama 80,89 mendekati batas maksimal kategori kinerja baik sedangkan nilai IKM Puskesmas terakreditasi dasar 76,80 mendekati batas minimal.

Ternyata semakin tinggi status akreditasi Puskesmas semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas. Puskesmas terakreditasi dasar harus meningkatkan kualitas pelayanan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang harus meningkatkan jumlah Puskesmas terakreditasi utama agar mutu pelayanan kesehatan semakin baik.

Kata Kunci: kepuasan pasien; pelayanan kesehatan; akreditasi Puskesmas

Pendahuluan

Indonesia, bersama dengan negara lain di dunia pada saat ini berada pada masa pandemi virus baru, dikenal sebagai *Severe Acute Respiratory Syndrome coronavirus-2* (SARS CoV2) dengan nama penyakit *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) WHO (2020). Pandemi COVID-19 ini telah memberikan dampak sosial dan ekonomi bagi Indonesia. Penyediaan sistem pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas menjadi salah satu tantangan yang terbesar (Putri, 2020), Kinerja menjadi tolak ukur untuk memberikan pelayanan (Wijaya, 2020). Kualitas pelayanan yang baik memberikan kepuasan (Baharudin, Maulana, & Aprilian, 2020) serta mengingat pelayanan kesehatan yang maksimal dan profesional tentunya akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat. Tolak ukur yang utama dalam evaluasi kinerja Puskesmas khususnya bagi Puskesmas yang telah terakreditasi baik utama maupun paripurna adalah mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi. Melalui akreditasi Puskesmas diharapkan Puskesmas dapat mengimplementasikan standar pelayanan yang bermutu, sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Mutia, 2020). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dengan memberikan rasa puas pada pelanggan dan menghasilkan mutu layanan yang diterima pelanggan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019). Selain itu, Puskesmas harus dikelola dengan baik dapat menjalankan fungsinya secara optimal mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan. Dengan demikian, menghasilkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta sesuai kebutuhan masyarakat (Kemenkes RI, 2015). Mutu dan kinerja pelayanan perlu diupayakan untuk ditingkatkan secara berkesinambungan. Selanjutnya, pelaksanaan akreditasi Puskesmas telah membawa banyak perubahan terutama dalam tata kelola dan pelayanan Puskesmas. Oleh karena itu, umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan Puskesmas harus secara aktif diidentifikasi dan dievaluasi sebagai bahan untuk perbaikan dan penyempurnaan pelayanan Puskesmas (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017).

Salah satu cara untuk mengetahui persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat secara efektif dan efisien adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pasien atau perasaan senang seseorang yang timbul

karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan merupakan salah satu indikator utama dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan publik harus diukur dengan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017) untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mencapai tujuan pelayanan pemerintahan (Yudi zanzeno, 2020), (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019), (Endartiwi, 2020).

Penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas menggunakan Servqual (*Service Quality*) oleh (Fajriansyah, 2020) menunjukkan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan Puskesmas Birobuli Kota Palu adalah kurang memuaskan sebesar 58,9%, memuaskan 30,4%, dan sangat memuaskan 10,7%. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan Puskesmas masih relatif rendah (kurang memuaskan). (Mernawati & Zainafree, 2016) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Semarang dan menemukan adanya hubungan antara aspek pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang. Sebaliknya, lima aspek pelayanan tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Dolo, Kabupaten Sigi serta penelitian dari (Hasrianty Sudirman & Rosnawati, 2020).

Kabupaten Karawang memiliki 50 Puskesmas yang tersebar di 30 kecamatan. Sampai dengan tahun 2019, 50 Puskesmas tersebut telah melaksanakan survei akreditasi perdana dengan kategori hasil yang beragam, yaitu 16 Puskesmas terakreditasi dasar, 27 Puskesmas terakreditasi Madya dan 7 Puskesmas terakreditasi utama. Berdasarkan hasil survei, secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas di Kabupaten Karawang pada tahun 2019 sebesar 72,84% masuk dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Pada tahun 2020, 50 Puskesmas tersebut sedang mempersiapkan diri untuk melaksanakan Survei Reakreditasi Puskesmas dimana kepuasan pelanggan merupakan salah satu acuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai standar dan akan menjadi bahan evaluasi pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas yang telah terakreditasi di Kabupaten Karawang.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang yang memiliki 50 Puskesmas yang tersebar di 30 kecamatan dengan 24 Puskesmas merupakan kategori Puskesmas rawat inap dan 26 merupakan Puskesmas rawat jalan. Lokasi *sampling* dan jumlah sampel pada penelitian ini dipilih 8 Puskesmas, dimana 4 Puskesmas mewakili Puskesmas terakreditasi dasar dan 4 Puskesmas lainnya mewakili Puskesmas terakreditasi utama. Masing-masing dari 4 Puskesmas terakreditasi dasar dan utama tersebut, terdiri atas 2 Puskesmas rawat jalan dan 2 Puskesmas rawat inap. Jumlah

total kunjungan pasien ke masing-masing Puskesmas pada tahun 2019 menjadi dasar dalam menentukan populasi. Responden dalam penelitian ini adalah pasien atau pendamping pasien yang pernah mendapatkan pelayanan Puskesmas/jaringannya, atau minimal sudah melakukan 2 kali kunjungan dan bisa baca tulis dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan pada Bulan September tahun 2020.

Tabel 1
Jumlah Responden Per Puskesmas Berdasarkan Rata-Rata Jumlah Kunjungan Pasien ke Puskesmas Tahun 2019

| Terakreditasi utama | | | Terakreditasi utama | | |
|---------------------|------------------------------|-------------------|---------------------|------------------------------|-------------------|
| Nama Puskesmas | Rata-rata kunjungan pertahun | Jumlah responden* | Nama Puskesmas | Rata-rata kunjungan pertahun | Jumlah responden* |
| Anggadita | 30.000 | 379 | Cilamaya | 50000 | 381 |
| Batujaya | 50.000 | 381 | Karawang kulon | 20000 | 377 |
| Karawang | 5.000 | 357 | Tunggakjati | 1300 | 298 |
| Pacing | 2800 | 337 | Pasirukem | 1500 | 307 |
| Jumlah | 87.800 | 1454 | Jumlah | 72800 | 1363 |

Keterangan: *) jumlah responden ditentukan dengan Tabel *Krejcie and Morgan*
Sumber: Permenpan No 14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel 1 terdapat 8 Puskesmas yang menjadi sampel penelitian. Dimana Puskesmas yang termasuk akreditasi dasar yaitu Puskesmas Anggadita, Puskesmas Pacing, dan Puskesmas Karawang dengan kategori Puskesmas rawat jalan serta satu Puskesmas rawat inap yaitu Puskesmas Batujaya. Sedangkan untuk Puskesmas terakreditasi utama yaitu Puskesmas Cilamaya dengan kategori Puskesmas rawat inap, Puskesmas Karawang Kulon, Puskesmas Tunggak Jati, dan Puskesmas Pasirukem dengan kategori Puskesmas rawat jalan.

1. Pengumpulan Data dan Desain Kuesioner

Data mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas diperoleh dari delapan Puskesmas terpilih. Kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan sembilan parameter untuk survei kepuasan masyarakat menurut survei kepuasan masyarakat menurut Permenpan No.14 Tahun 2017, sebagai berikut:

- a. Persyaratan Pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- c. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- d. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- f. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- h. Sarana dan prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses;
- i. Penanganan pengaduan saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan unsur tersebut kemudian disusun ke dalam bentuk kuesioner (angket) dan setiap responden memberikan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia yang telah disusun berdasarkan skala likert. Bentuk jawaban dalam setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa pilihan ganda bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan Puskesmas. Tingkat pelayanan dimulai dari sangat baik atau puas sampai dengan tidak baik atau puas, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai tersebut dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

2. Analisa Data

Dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur pelayanan memiliki penimbang atau bobot yang sama, maka perhitungan nilai rata-rata timbangan dan SKM unit pelayanan adalah sebagai berikut:

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang} \text{_____} (2)$$

Nilai SKM yang terhitung antara 25-100 kemudian diinterpretasikan berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017. Dimana hasil penilaian kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan cara:

$$KM \text{ unit pelayanan} \times 25 \text{_____} (3)$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, selanjutnya dilakukan kategori sesuai nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada Tabel 2 dibawah ini.

Table 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (N) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 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: Permenpan No 14 Tahun 2017

Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran umum responden

Gambaran umum mengenai responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini. Berdasarkan tabel 3 diperoleh data distribusi responden berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki, dimana responden laki-laki sebanyak 37,70% sedangkan responden perempuan sebanyak 62,30%. Untuk karakteristik berdasarkan usia diperoleh data jumlah responden tertinggi pada usia ≥ 25 tahun yaitu sebanyak 68,26% dan responden terendah pada usia ≤ 16 tahun sebanyak 2,98%. Pendidikan responden tertinggi pada pendidikan SLTP yaitu sebanyak 35,14% dan responden terendah pada pendidikan S2 yaitu sebanyak 1,77%, dan untuk pekerjaan diperoleh data jumlah responden tertinggi pada pekerjaan lainnya 47,11% yaitu sebanyak 35,14% dan responden terendah pada pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 3,12%.

Tabel 3
Karakteristik Umum Responden Penelitian

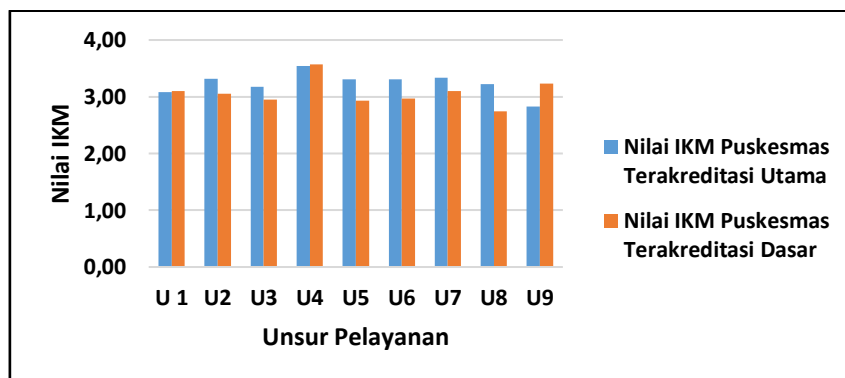
| No | Karakteristik responden | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------------|--------|----------------|
| 1 | Jenis Kelamin | | |
| | a Laki - laki | 1062 | 37,70 |
| | b Perempuan | 1755 | 62,30 |
| | Jumlah | 2817 | 100 |
| 2 | Umur | | |
| | a ≤ 16 | 84 | 2,98 |
| | b 17-20 | 288 | 10,22 |
| | c 21-24 | 507 | 18,00 |
| | d $25 \geq$ | 1938 | 68,80 |
| | Jumlah | 2817 | 100 |
| 3 | Pendidikan | | |
| | a \leq SD | 836 | 29,68 |
| | b SLTP | 990 | 35,14 |
| | c SLTA | 698 | 24,78 |
| | d Diploma | 150 | 5,32 |
| | e S-1 | 84 | 2,98 |
| | f S-2 | 59 | 2,09 |
| | Jumlah | 2817 | 100 |
| 4 | Pekerjaan | | |
| | a Kary. Swasta | 471 | 16,72 |

| No | Karakteristik responden | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-------------------------|-------------|----------------|
| b | PNS/TNI/POLRI | 88 | 3,12 |
| c | Wiraswasta/Dagang | 684 | 24,28 |
| d | Pelajar /Mahasiswa | 247 | 8,77 |
| e | Lainya | 1327 | 47,11 |
| Jumlah | | 2817 | 100 |

Sumber: Survei Tahun 2020

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihasilkan melalui proses perhitungan dengan kisaran indeks antara 25 sampai dengan 100. Semakin tinggi nilai yang didapat pada indeks kepuasan masyarakat maka semakin puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan sebaliknya semakin rendah nilai yang didapat pada Indeks Kepuasan Masyarakat maka semakin tidak puas terhadap kualitas suatu layanan. Nilai IKM yang diperoleh kemudian dikonversi untuk memperoleh nilai mutu pelayanan dan diinterpretasikan ke dalam kategori kinerja pelayanan Puskesmas (sangat baik, baik, atau kurang baik). Hasil perhitungan nilai rata-rata IKM dapat dilihat Gambar 1, sedangkan nilai rata-rata untuk mutu pelayanan Puskesmas terakreditasi utama dan dasar disajikan pada Tabel 4 berikut ini.



Gambar 1
Perbandingan Nilai IKM Setiap Unsur Pelayanan di Puskesmas Terakreditasi Utama dan Puskesmas Terakreditasi Dasar

Tabel 4
Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Utama dan Dasar Berdasarkan Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Puskesmas Terakreditasi Utama | | | Puskesmas Terakreditasi Dasar | | |
|----|---------------------------------|-------------------------------|----------------|-------------|-------------------------------|----------------|-------------|
| | | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 77,00 | B | Baik | 77,46 | B | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 82,96 | B | Baik | 76,44 | C | Kurang Baik |
| U3 | Waktu penyelesaian | 79,46 | B | Baik | 73,80 | C | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 88,61 | A | Sangat Baik | 89,31 | A | Sangat Baik |
| U5 | Produk pelayanan | 82,67 | B | Baik | 73,26 | C | Kurang Baik |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 82,76 | B | Baik | 74,24 | C | Kurang Baik |
| U7 | Penanganan pengaduan | 83,44 | B | Baik | 77,54 | B | Baik |
| U8 | Sarana dan masukan | 80,52 | B | Baik | 68,48 | C | Kurang Baik |
| U9 | Sarana dan prasarana | 70,69 | C | Kurang Baik | 80,73 | B | Baik |

Sumber: Survei Tahun 2020

Pada tabel 4 dapat dilihat nilai rata-rata mutu pelayanan Puskesmas terakreditasi dasar dan utama memiliki nilai IKM pada direntang 3,53-4,00, sehingga masuk dalam kategori kinerja baik pada rentang mutu pelayanan 76,61-88,30. Hasil perhitungan menunjukkan, rata-rata unsur nilai IKM tertinggi pada Puskesmas terakreditasi dasar dan utama terdapat pada unsur pelayanan biaya atau tarif (U4). Hal ini disebabkan biaya atau tarif pelayanan di Kabupaten Karawang sudah memiliki regulasi yang ditetapkan oleh Bupati Karawang.

Walaupun rata-rata kinerja Puskesmas masuk dalam kinerja baik, masih terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam kategori kurang baik. Pada Puskesmas terakreditasi utama, satu dari sembilan unsur pelayanan masuk ke dalam kategori kurang baik yaitu unsur sarana dan prasarana (U9). Hal ini dikarenakan pemenuhan ruang tunggu yang belum memadai, jumlah ruangan yang belum optimal, dan beberapa Puskesmas masih memiliki luas bangunan yang kurang.

Pada unsur persyaratan pelayanan (U1), Puskesmas terakreditasi utama dan Puskesmas terakreditasi dasar memiliki mutu pelayanan yang baik dengan nilai 77,00 untuk Puskesmas terakreditasi utama dan 77,46 untuk Puskesmas terakreditasi dasar. Selanjutnya untuk unsur sistem mekanisme dan prosedur pelayanan (U2), Puskesmas terakreditasi utama memperoleh nilai mutu pelayanan sebesar 82,96 atau kategori baik (B). sedangkan nilai mutu pelayanan yang diperoleh Puskesmas dasar untuk U2 adalah

76,44 dengan kategori kurang baik (C). Hal ini menunjukkan bahwa alur prosedur pelayanan Puskesmas terakreditasi utama lebih jelas dan sederhana sehingga mudah dipahami oleh pelanggan.

Pada unsur waktu penyelesaian (U3), Puskesmas terakreditasi utama memiliki nilai mutu pelayanan baik dengan nilai sebesar 79,46 sedangkan nilai mutu pelayanan U3 untuk Puskesmas terakreditasi dasar sebesar 73,80 dengan kategori kurang baik (C). Perbedaan ini menunjukkan Puskesmas terakreditasi utama memiliki ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Puskesmas terakreditasi utama pada unsur produk pelayanan (U5), unsur kompetensi pelaksana (U6) dan unsur penanganan pengaduan (U8) masuk dalam kategori baik (B) dengan nilai konversi berada pada rentang 76,61-88,30 kali ini berbeda dengan Puskesmas terakreditasi dasar dimana ketiga unsur tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan kurang baik (C). Adanya perbedaan ini disebabkan Puskesmas terakreditasi utama telah mendapat peningkatan kompetensi pelaksana bagi dokter, perawat, petugas pendaftaran, penanggung jawab mutu Puskesmas dan penanggung jawab program UKM.

Masih rendahnya nilai di beberapa unsur pelayanan menjadi bahan evaluasi untuk Puskesmas bahwa sangat penting bagi Puskesmas memenuhi apa yang diinginkan pasien. Puskesmas perlu memperbaiki sarana dan prasarana, menyiapkan standar pelayanan yang jelas baik untuk petugas maupun pasien, pentingnya peningkatan kompetensi terutama untuk petugas harus ditingkatkan seperti halnya pada penelitian (Suyaman et al., 2013) dijelaskan bahwa sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan, selain itu membuat alur pelayanan dengan baik agar dapat memangkas waktu tunggu sehingga produk pelayanan yang dihasilkan oleh Puskesmas mendapatkan hasil yang maksimal. Seperti yang dilakukan penelitian oleh (Mirshanti, 2018) tentang “Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi dan jenis asuransi Pasien terhadap kualitas Pelayanan dan kepuasan Pasien di Puskesmas” yang dilakukan pada 4 Puskesmas dengan status akreditasi berbeda di Kota Surakarta dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, status akreditasi, tingkat pendidikan, dan jenis asuransi pasien. Penelitian ini juga sesuai dengan yang dilakukan oleh (Tawalujan et al., 2019) dimana disebutkan bahwa akreditasi mampu meningkatkan mutu pelayanan pelayanan kesehatan di Puskesmas yang dibuktikan dengan lebih tingginya rata-rata tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas terakreditasi dari pada tingkat kepuasan pasien terhadap Puskesmas tidak terakreditasi.

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian evaluasi mutu pelayanan Puskesmas terakreditasi berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang adalah tingkat kepuasan pasien tertinggi pada Puskesmas terakreditasi utama dan dasar dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (A) terdapat pada unsur pelayanan biaya atau tarif (U4). Nilai

mutu pelayanan yang masuk dalam kategori baik (B) pada Puskesmas terakreditasi utama adalah unsur pelayanan persyaratan pelayanan (U1), unsur sistem mekanisme dan prosedur (U2), unsur waktu penyelesaian (U3), unsur produk pelayanan (U5), unsur kompetensi pelayanan (U6), unsur perilaku pelaksana (U7) dan unsur pengaduan sarana dan masukan (U8). Pada Puskesmas terakreditasi dasar terdapat lima unsur pelayanan yang masuk dalam kategori mutu pelayanan kurang baik (C), yaitu unsur sistem mekanisme dan prosedur (U2), unsur waktu penyelesaian (U3), unsur produk pelayanan (U5), kompetensi pelayanan (U6), dan unsur pengaduan sarana dan masukan (U8). Sedangkan untuk kategori mutu kinerja baik (B) terdapat pada unsur sarana dan perilaku pelaksana (U7) dan unsur sarana dan prasarana (U9). Puskesmas terakreditasi dasar harus meningkatkan mutu pelayanan dan melibatkan seluruh sumber daya Puskesmas untuk mengoptimalkan pelayanan di Puskesmas.

BIBLIOGRAFI

- Baharudin, Baharudin, Maulana, Agus, & Aprilian, Yaswar. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Rajawali Graha Motor Tembilahan. *Literacy: Jurnal Ilmiah Sosial*, 2(1), 8–15. [Google Scholar](#)
- Damayanti, Luh Dea, Suwena, Kadek Rai, & Haris, Iyus Akhmad. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jpe.v11i1.20048>. [Google Scholar](#)
- Endartiwi, Sri Sularsih. (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas*. (November 2018), 105–112. [Google Scholar](#)
- Fajriansyah, Fahri. (2020). *Perencanaan Pengembangan Kualitas Produk Berdasarkan Preferensi Konsumen Dengan Integrasi Metode Kano Dan Qfd (Studi Kasus Cv Brawijaya Dairy Industry)*. Universitas Muhammadiyah Malang. [Google Scholar](#)
- Hasriantysudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal.Unismuhpalu.Ac.Id*. [Google Scholar](#)
- Kemenkes Ri, 2015. *Pmk No. 46 Ttg Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi.Pdf.Part. ,* (2015), Academia. [Google Scholar](#)
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. ,* 94 *Experimental Cell Research* § (2017). [Google Scholar](#)
- Mernawati, Defi, & Zainafree, Intan. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52. [Google Scholar](#)
- Mirshanti, Farahdila. (2018). *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi, Dan Jenis Asuransi Pasien Terhadap Kuslitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas*. Diss. Universitas Sebelas Maret. [Google Scholar](#)
- Mutia, Siti Maulina. (2020). *Gambaran Pengetahuan Sikap Dan Tindakan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Antibiotik Di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Toba Samosir*. Medan: Poltekkes Medan Diakses dari <http://repo.poltekkes-medan.ac.id/jspui/handle/123456789/2823?offset=40> [Google Scholar](#)

Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006. [Google Scholar](#)

Putri, Ririn Noviyanti. (2020). Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 705. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V20i2.1010>. [Google Scholar](#)

Suyaman, Dede Jajang, Sirojudin, Junjun, Puspasari, Dewi, Karawang, Universitas Singaperbangsa, Tinggi, Sekolah, Ekonomi, Ilmu, April, Sebelas, Tinggi, Sekolah, Ekonomi, Ilmu, April, Sebelas, & Kerja, Kepuasan. (2013). *Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kelas Melati Di Sumedang*. [Google Scholar](#)

Tawalujan, Tenisia Windah, Korompis, Grace E. C., Maramis, Franckie R. R., Kesehatan, Fakultas, Universitas, Masyarakat, & Ratulangi, Sam. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5). [Google Scholar](#)

Wijaya, Vincentius Andhika. (2020). Analisis Kesalahan Tata Kelola Rupbasan. *Literacy: Jurnal Ilmiah Sosial*, 2(2), 88–100. [Google Scholar](#)

Yudi Zanzeno. (2020). *Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Sarolangun Tahun 2018; Kajian Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Indikator Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*. 758–788. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Selly Ayudia, Banuara Nadeak, Dede Jajang Suyaman (2021)

First publication right:

Jurnal Syntax Literate

This article is licensed under:

