

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANJUNG BINTANG**

Oleh

NAYLA NABILLA CANTIKA

(2416041133)

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB I

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban negara yang tidak dapat dipisahkan dari esensi penyelenggaraan pemerintahan. Negara melalui aparatur sipil diwajibkan memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi tersebut terlihat bahwa pelayanan publik harus dipahami sebagai proses timbal balik antara penyelenggara dengan pengguna layanan, yang kualitasnya sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling vital adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menyangkut hak dasar masyarakat untuk hidup sehat dan sejahtera. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Puskesmas bukan hanya tempat berobat, tetapi juga cermin kualitas pelayanan publik pemerintah di tingkat lokal.

Namun, realitas di lapangan sering kali tidak sejalan dengan harapan normatif. Rahmadana dkk. (2020) dalam bukunya *Pelayanan Publik* menyebutkan bahwa permasalahan pelayanan publik di Indonesia ditandai dengan kurang responsif, kurang informatif, terlalu birokratis, serta rendahnya etika aparatur. Padahal, asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 62 Tahun 2003 menuntut adanya kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan. Jika

asas tersebut tidak terpenuhi, kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik akan menurun.

Fenomena ini juga tampak di Puskesmas Tanjung Bintang. Masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu tunggu, sikap petugas yang kurang ramah, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu maupun obat-obatan. Survei internal menunjukkan bahwa proses administrasi dinilai berbelit-belit. Penulis juga menemukan pengalaman pribadi yang memperkuat fenomena ini: dokter melakukan pemeriksaan terburu-buru, hanya menanyakan keluhan tanpa pemeriksaan fisik yang memadai, serta pengalaman teman yang ditegur dengan nada tinggi oleh petugas. Keluhan lain yang sering muncul adalah kesulitan memperoleh surat rujukan, padahal sangat dibutuhkan untuk akses layanan lanjutan.

Jika ditinjau dari perspektif teori pelayanan publik, permasalahan tersebut mencerminkan rendahnya responsivitas, empati, dan profesionalisme aparatur. Padahal, prinsip pelayanan prima menuntut adanya kejelasan prosedur, kepastian biaya, kepastian jadwal, serta keramahan petugas. Hal ini sejalan dengan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat muncul ketika harapan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan permasalahan serupa. Ananda dkk. (2023) menemukan bahwa aspek perilaku tenaga kesehatan menjadi unsur dengan kepuasan terendah. Endartiwi (2020) di Puskesmas Yogyakarta menemukan keluhan pasien terkait antrean panjang, keterbatasan ruang tunggu, dan lamanya waktu tunggu obat. Suryani (2019) di Jawa Barat menyoroti waktu tunggu dan sikap petugas sebagai faktor utama kepuasan. Putra (2020) di Yogyakarta menemukan nilai IKM kategori “baik”, namun sarana prasarana masih lemah. Ningsih (2021) di Kalimantan Timur menyoroti keterbatasan obat, sementara Rahman (2022) di Sulawesi Selatan menemukan korelasi signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa

persoalan pelayanan kesehatan merupakan fenomena umum di berbagai daerah, termasuk Puskesmas Tanjung Bintang.

Dari perspektif kebijakan publik, UNDP (2000) menekankan prinsip *good governance* yang mengharuskan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, adil, transparan, dan responsif. Namun, terdapat kesenjangan nyata antara prinsip ideal dan praktik di lapangan. Di sinilah urgensi penelitian ini: untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tanjung Bintang secara objektif dan berbasis data.

Kesenjangan penelitian juga terlihat. Banyak kajian sebelumnya membahas kepuasan pasien di rumah sakit atau puskesmas secara umum, tetapi penelitian khusus mengenai Puskesmas Tanjung Bintang masih terbatas. Padahal, setiap puskesmas memiliki karakteristik lokal yang berbeda. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada tiga indikator utama: kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, dan kualitas fasilitas, menggunakan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017.

Dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner berbasis skala Likert, penelitian ini akan menyajikan hasil terukur berupa persentase, grafik, dan indeks. Pendekatan ini dipilih untuk menghasilkan analisis yang sistematis, objektif, dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan oleh Puskesmas Tanjung Bintang maupun Dinas Kesehatan Lampung Selatan.

Dengan demikian, penelitian ini penting, relevan, dan mendesak dilakukan, karena kepuasan masyarakat merupakan indikator utama kualitas pelayanan publik kesehatan.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan permasalahan serupa. Ananda dkk. (2023) menemukan bahwa aspek perilaku tenaga kesehatan menjadi unsur dengan kepuasan terendah. Endartiwi (2020) di Puskesmas Yogyakarta menemukan keluhan pasien terkait antrean panjang, keterbatasan ruang tunggu, dan lamanya waktu tunggu obat. Suryani (2019) di Jawa Barat menyoroti waktu tunggu dan sikap petugas sebagai faktor utama kepuasan. Putra (2020) di Yogyakarta

menemukan nilai IKM kategori “baik”, namun sarana prasarana masih lemah. Ningsih (2021) di Kalimantan Timur menyoroti keterbatasan obat, sementara Rahman (2022) di Sulawesi Selatan menemukan korelasi signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien.

Untuk memperjelas temuan penelitian terdahulu, berikut disajikan ringkasan dalam bentuk tabel:

Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Relevan :

No	Peneliti & Tahun	Lokasi Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian Ini
1	Suryani (2019)	Puskesmas Jawa Barat	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan	Waktu tunggu dan sikap petugas menjadi faktor utama kepuasan pasien	Menunjukkan bahwa aspek waktu dan sikap tenaga kesehatan sangat menentukan kepuasan pasien
2	Putra (2020)	Puskesmas Yogyakarta	Pengukuran IKM terhadap mutu pelayanan	Nilai IKM kategori “baik”, namun sarana prasarana masih terbatas	Menguatkan bahwa fasilitas kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan
3	Ningsih (2021)	Puskesmas Kalimantan Timur	Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan dasar	Kepuasan tinggi pada aspek biaya, namun rendah pada ketersediaan obat	Menunjukkan pentingnya ketersediaan obat dalam menjaga kepuasan masyarakat
4	Rahman (2022)	Puskesmas Sulawesi Selatan	Hubungan kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan	Terdapat korelasi signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan	Relevan dengan indikator kompetensi pelaksana pada IKM

No	Peneliti & Tahun	Lokasi Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian Ini
			pasien	kepuasan pasien	
5	Endartiwi (2020)	Puskesmas Yogyakarta	Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi & farmasi	Keluhan utama: antrean panjang, ruang tunggu terbatas, dan lamanya waktu tunggu obat	Memberikan gambaran masalah yang serupa dengan kondisi di Puskesmas Tanjung Bintang
6	Ananda dkk. (2023)	Beberapa Puskesmas di Indonesia	Kepuasan masyarakat terhadap perilaku tenaga kesehatan	Perilaku tenaga kesehatan menjadi aspek dengan nilai kepuasan terendah	Relevan dengan fokus penelitian ini pada aspek kesopanan dan keramahan petugas

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas, terlihat bahwa sebagian besar penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas menemukan masalah yang relatif serupa, yaitu terkait waktu tunggu, sikap petugas, ketersediaan obat, kompetensi tenaga kesehatan, serta sarana dan prasarana. Penelitian Suryani (2019) dan Endartiwi (2020) menekankan bahwa lamanya waktu tunggu dan antrean panjang menjadi keluhan utama pasien. Putra (2020) dan Ningsih (2021) menyoroti keterbatasan sarana prasarana dan ketersediaan obat yang berdampak pada kepuasan. Sementara itu, Rahman (2022) menunjukkan pentingnya kompetensi tenaga kesehatan, dan Ananda dkk. (2023) menegaskan bahwa perilaku tenaga kesehatan menjadi unsur dengan nilai kepuasan terendah.

Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa permasalahan kepuasan pasien di puskesmas merupakan persoalan umum yang terjadi di berbagai daerah di Indonesia. Namun demikian, penelitian terdahulu masih terbatas pada wilayah tertentu, seperti Jawa, Kalimantan, dan Sulawesi, sedangkan penelitian mengenai Puskesmas di Lampung Selatan, khususnya Puskesmas Tanjung Bintang, masih jarang dilakukan.

Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menyoroti aspek tertentu secara terpisah, misalnya hanya fokus pada waktu tunggu, sikap petugas, atau ketersediaan obat. Sementara itu, penelitian ini akan menggunakan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang mencakup sembilan unsur pelayanan secara komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam hal:

1. Fokus pada konteks lokal Lampung Selatan (Puskesmas Tanjung Bintang).
2. Menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis standar nasional (IKM PermenPAN-RB 2017).
3. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan, bukan hanya aspek tertentu.
4. Menyusun rekomendasi berbasis data empiris lokal yang dapat dijadikan masukan bagi pihak puskesmas maupun pemerintah daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjung Bintang ditinjau dari aspek persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan sesuai indikator IKM?
2. Unsur pelayanan manakah yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah berdasarkan hasil perhitungan IKM?
3. Upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan Puskesmas Tanjung Bintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil IKM?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tanjung Bintang.

2. Menganalisis unsur pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Tanjung Bintang.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian pelayanan publik di sektor kesehatan. Selama ini, penelitian di bidang administrasi publik lebih banyak terfokus pada pelayanan administratif seperti kependudukan atau perizinan, sementara pelayanan kesehatan sebagai salah satu hak dasar masyarakat masih kurang mendapat sorotan dari perspektif kepuasan masyarakat. Melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, penelitian ini berupaya menghadirkan data empiris yang dapat memperkaya literatur akademik sekaligus memperkuat kerangka konseptual mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, baik di puskesmas maupun fasilitas kesehatan lainnya. Dengan demikian, penelitian ini berperan penting dalam memperkuat fondasi teoritis sekaligus memperluas cakupan kajian dalam bidang administrasi publik.

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi pengelola Puskesmas Tanjung Bintang. Hasil pengukuran IKM akan memberikan gambaran obyektif mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan, termasuk kelebihan serta kelemahan pada aspek tertentu. Informasi ini penting karena sering kali pengelola puskesmas hanya mengandalkan keluhan masyarakat secara lisan yang sifatnya subjektif dan parsial. Melalui penelitian ini, evaluasi dapat dilakukan secara lebih terstruktur, terukur, dan berbasis data lapangan. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dalam berbagai aspek, mulai dari penyederhanaan prosedur, peningkatan kecepatan pelayanan, perbaikan sikap dan etika petugas, hingga peningkatan sarana dan prasarana kesehatan. Dengan

kata lain, manfaat praktis penelitian ini terletak pada kemampuannya menyajikan informasi faktual yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perencanaan peningkatan mutu pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, dari perspektif kebijakan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang relevan kepada Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan dalam merumuskan kebijakan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dasar. Selama ini, kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan sering kali dibuat secara top-down tanpa mempertimbangkan hasil evaluasi kepuasan masyarakat secara komprehensif. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menyediakan rekomendasi yang berbasis data empiris dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kontrol sosial terhadap kinerja puskesmas, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan penting bagi pembuat kebijakan dalam menilai sejauh mana prinsip-prinsip good governance telah diimplementasikan. Lebih jauh lagi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemerintah daerah untuk mengeluarkan kebijakan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas bagi masyarakat Lampung Selatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini memiliki keaslian karena:

1. Belum ada penelitian terdahulu yang mengukur IKM di Puskesmas Tanjung Bintang menggunakan metode kuantitatif berbasis PermenPAN-RB.
2. Penelitian ini fokus pada konteks lokal Lampung Selatan, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak dilakukan di Jawa dan Kalimantan.
3. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi berbasis data empiris lokal, sehingga memberikan kebaruan (*novelty*) dalam kajian pelayanan publik di daerah semi urban.

1.6 Kerangka Pikir Penelitian

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar warga negara, termasuk hak atas kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menilai sembilan unsur pelayanan, yaitu: (1) persyaratan pelayanan, (2) prosedur pelayanan, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) sarana dan prasarana, serta (9) penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Unsur-unsur ini merupakan indikator penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Dalam konteks Puskesmas Tanjung Bintang, keluhan yang sering muncul adalah waktu tunggu yang panjang, sikap petugas yang kurang ramah, serta keterbatasan fasilitas dan obat-obatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Dengan demikian, pengukuran IKM dapat memberikan gambaran obyektif mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Tanjung Bintang.

Kerangka pikir penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan publik kesehatan di Puskesmas Tanjung Bintang dapat dinilai melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dengan instrumen IKM. Semakin baik unsur pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika unsur pelayanan buruk, kepuasan masyarakat akan menurun.

Secara sistematis, kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Puskesmas (9 Unsur IKM)
2. Kepuasan Masyarakat
3. Evaluasi & Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Dengan demikian, penelitian ini akan mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanjung Bintang, menentukan unsur pelayanan yang paling berpengaruh, serta menyusun rekomendasi untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

1.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, dan kerangka pikir, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Umum :
Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tanjung Bintang berada pada kategori baik, namun terdapat variasi pada masing-masing unsur pelayanan.
2. Hipotesis Khusus:
 - 1) Unsur waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
 - 2) Unsur perilaku petugas (kesopanan, keramahan, empati) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
 - 3) Unsur sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hipotesis ini akan diuji menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis skala Likert. Hasil pengujian diharapkan dapat memberikan

bukti empiris mengenai unsur pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanjung Bintang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9-17.
- Endartiwi, S. S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 105-112.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2003). *Keputusan MENPAN Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Ningsih, S. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien pada pelayanan dasar di Puskesmas Kalimantan Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 88–97.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Putra, A. (2020). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 56–65.
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan publik*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Rahman, A. (2022). Hubungan kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sulawesi Selatan. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kesehatan*, 10(3), 140–150.
- Suryani, I. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 7(2), 77–85.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations Development Programme. (2000). *Good governance and sustainable human development*. New York, NY: UNDP.