

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Rulisiana Widodo<sup>1)</sup>, Angga Ferdianto<sup>2)</sup>, Dimas Aulia Savitri<sup>3)</sup>, Rizka Kurniawati<sup>4)</sup>, M. Afif Rijal Husni<sup>5)</sup>, Ianatul Uliya<sup>6)</sup>

*Universitas Noor Huda Mustofa*

*Email : rulisianaw@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Pengukuran kepuasan masyarakat melalui metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan sebagai bentuk evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,209) dan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,945. Nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3,18 dengan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,67. Nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan kategori baik. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek kewajaran biaya dan keramahan petugas, sedangkan nilai terendah terdapat pada aspek kedisiplinan petugas dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berada pada kategori baik. Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

### **ABSTRACT**

*Health services are a form of public service aimed at improving the degree of public health. The quality of health services is an important factor in determining the level of community satisfaction as users of health services. Measuring community satisfaction through the Community Satisfaction Index (CSI) method is needed as a form of evaluating the quality of health services. This study aims to analyze the level of community satisfaction with health services using the Community Satisfaction Index (CSI) method. This study used a quantitative descriptive method with a survey approach. The research sample consisted of 100 respondents selected using accidental sampling*

*technique. Data collection was carried out through distributing questionnaires to respondents. Data analysis was conducted by calculating the average value of each service element to obtain the Community Satisfaction Index (CSI) value. Results showed that all questionnaire items were declared valid with  $r$  count  $>$   $r$  table (0.209) and reliable with a Cronbach's Alpha value of 0.945. The average value of service elements was 3.18 with a Community Satisfaction Index (CSI) value of 79.67. This value was included in category B service quality with a good category. The highest service element scores were found in the aspects of cost fairness and staff friendliness, while the lowest scores were found in staff discipline and environmental comfort. The level of community satisfaction with health services was in the good category. The Community Satisfaction Index (CSI) method can be used as an evaluation tool in improving the quality of health services continuously.*

*Keywords: Community Satisfaction, Health Services, Community Satisfaction Index, Service Quality*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah merupakan bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2024). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Ananda, 2023).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai unsur pelayanan, seperti prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan (Fauziyah dkk, 2023). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan

kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien (Lestari dkk, 2024).

Berdasarkan penelitian (Septyaningrum dkk, 2024) tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawangrejo belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebesar 84,98%. Penelitian tersebut juga menemukan adanya keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan, seperti sikap petugas yang kurang ramah dan sopan serta kurangnya tenaga petugas kesehatan, sedangkan penelitian oleh Razak tahun 2024 di Puskesmas Muara Kulam menunjukkan bahwa beberapa pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan karena layanan informasi dan pendaftaran yang kurang responsif sehingga menyebabkan pasien enggan kembali berobat ke puskesmas tersebut.

Pengukuran kepuasan masyarakat penting dilakukan sebagai bentuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara

berkesinambungan. Pemerintah menetapkan pengukuran kepuasan masyarakat melalui metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai upaya evaluasi pelayanan publik. Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, IKM digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan unsur pelayanan yang dinilai langsung oleh pengguna layanan. Hasil pengukuran IKM dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sehingga hasilnya dapat dijadikan bahan evaluasi institusi dalam mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan (Sari, 2022).

Penelitian terdahulu oleh Lestari dkk, Tahun 2024 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini diperkuat juga dengan penelitian Ananda dkk, Tahun 2023 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dinilai efektif digunakan untuk mengukur kualitas

pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi masyarakat sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Populasi penelitian adalah masyarakat atau pasien pengguna layanan kesehatan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menentukan kategori mutu pelayanan.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### I. Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
Total	100	100%

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 responden (62%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 38 responden (38%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Berikut karakteristik responden berdasarkan usia.

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-30 Tahun	29	29%
31-50 Tahun	51	51%
>50 Tahun	20	20%
Total	100	100%

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 31–50 tahun sebanyak 51 responden (51%). Responden usia 17–30 tahun sebanyak 29 responden (29%), sedangkan responden usia >50 tahun sebanyak 20 responden (20%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

## II. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan nilai r tabel sebesar 0,209. Hasil uji menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.612	0,209	Valid
Item 2	0.701	0,209	Valid
Item 3	0.654	0,209	Valid
Item 4	0.723	0,209	Valid
Item 5	0.687	0,209	Valid
Item 6	0.744	0,209	Valid
Item 7	0.698	0,209	Valid
Item 8	0.715	0,209	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,209. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

## III. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0.945	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,945. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

#### IV. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan kesehatan berada pada kategori baik. Berikut tabel hasil analisis kepuasan masyarakat.

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
Prosedur Pelayanan	3.18
Kedisiplinan Petugas	3.05
Kecepatan Pelayanan	3.12
Kemampuan Petugas	3.25
Keramahan Petugas	3.30
Kewajaran Biaya	3.34
Kenyamanan Lingkungan	3.10
Kemanan Pelayanan	3.28

Tabel 5. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menghitung rata-rata seluruh unsur pelayanan kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 sesuai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Rumus perhitungan IKM adalah sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Nilai rata-rata unsur pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3.18 sehingga perhitungan nilai IKM adalah :

$$4.18 \times 25 = 79.67$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,67.

#### PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penilaian dilakukan berdasarkan beberapa unsur pelayanan kesehatan yang meliputi prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Selain itu, dilakukan pula pengujian instrumen penelitian untuk memastikan kuesioner yang digunakan valid dan reliabel.

##### I. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62% dan laki-laki sebanyak 38%. Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 31–50 tahun sebanyak 51%.

Menurut Notoatmodjo Tahun 2020, karakteristik individu seperti usia dan jenis kelamin dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Perempuan cenderung lebih memperhatikan kondisi kesehatan dibandingkan laki-laki sehingga lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, kelompok usia produktif memiliki aktivitas dan kebutuhan kesehatan yang lebih tinggi sehingga lebih aktif menggunakan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perempuan dan kelompok usia produktif lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Karakteristik responden dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.

## **II. Uji Validitas**

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,209), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut Sugiyono (2019), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner telah memenuhi syarat validitas sehingga layak digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan.

## **III. Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,945 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut Sugiyono (2019), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kuesioner

yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat dipercaya dan layak digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

## **IV. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,67 dengan kategori mutu pelayanan “Baik”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai IKM pada rentang 76,61–88,30 termasuk dalam mutu pelayanan B dengan kategori baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan penilaian pengguna layanan. Nilai IKM digunakan sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah berada pada kategori baik sehingga masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek kewajaran biaya dan keramahan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa biaya pelayanan yang diberikan sesuai serta

petugas mampu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

Penelitian oleh Lestari et al. (2024) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap ramah petugas dan biaya pelayanan yang sesuai menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada aspek kedisiplinan petugas dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang merasa pelayanan belum optimal terutama pada ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan.

Penelitian oleh Septyaningrum et al. (2024) menunjukkan bahwa salah satu keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kurang optimalnya pelayanan petugas serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dan kenyamanan lingkungan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal. Kecepatan pelayanan memperoleh kategori baik yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan kesehatan cukup cepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Penelitian oleh Ananda et al. (2023) menyatakan bahwa pelayanan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah berada pada kategori baik, namun masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek seperti kedisiplinan petugas dan kenyamanan lingkungan pelayanan agar kualitas pelayanan kesehatan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,67 dengan kategori mutu pelayanan “Baik”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek kewajaran biaya dan keramahan petugas, sedangkan unsur dengan nilai terendah terdapat pada aspek kedisiplinan petugas dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Selain itu, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk mengukur

tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Ananda, R. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1).
- Fauziah, Y., dkk. (2023). *Laporan penelitian kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit*. Jurnal Kesehatan Gigi.
- Lestari, A. A., Syahputri, F. A., Aldona, C., & Gurning, F. P. (2024). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan dimensi mutu dalam meningkatkan kualitas program JKN di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 7(7), 2357–2362.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Notoatmodjo, S. (2020). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. *SAGO: Gizi dan Kesehatan*, 5(2), 301–306.