Inovant Volume 1, Nomor 1, 2023
Halaman 178-190
P-ISSN. ..... E-ISSN .....

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Gayungan Kota Surabaya

Analysis Of Community Satisfaction Survey On Maternal And Child Health Services at Puskesmas Gayungan Kota Surabaya

[1]Ratu Egalitarian Putri Fatahillah, [2]Noviyanti
Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: ratu.19058@mhs.unesa.ac.id,
Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak
Program pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) dilakukan untuk memastikan kesehatan ibu dan anak serta menekan angka kematian ibu dan bayi yang masih sangat tinggi namun masih ditemukan keluhan terkait dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan KIA di puskesmas Gayungan kota Surabaya. Menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA yang diberikan oleh Puskesmas Gayungan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling dengan jumlah populasi sebanyak 1.440 orang dan sampel sebanyak 94 orang, menggunakan teknik pengumpulan data yakni dengan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan KIA masuk dalam kategori “B” atau “BAIK” dengan perolehan nilai konversi IKM sebesar 77,61. Indikator pada pelayanan KIA yang telah memberikan kepuasan yakni sistem mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana perlu dipertahankan. Sedangkan indikator yang masih harus mengalami peningkatan yakni persyaratan, waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana, dan indikator yang harus mendapat perbaikan yakni penanganan pengaduan saran dan masukan.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat;pelayanan Kesehatan; Kesehatan ibu dan anak

Abstract
The maternal and child health service program (MCH) is carried out to ensure maternal and child health and reduce maternal and infant mortality rates which are still very high but complaints are still found related to services felt by the community. Therefore, this study aims to analyze the results of the Community Satisfaction Index (IKM) on MCH services at the Gayungan health center in Surabaya. Using a descriptive method with a quantitative approach to measure public satisfaction with MCH services provided by the Gayungan Health Center in accordance with the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of Community Satisfaction Surveys for Public Service Organizing Units. The sampling technique uses Accidental Sampling with a population of 1,440 people and a sample of 94 people, using data collection techniques, namely observation, questionnaires, interviews, and documentation. The results showed that the value of SMIs for MCH services was included in the category "B" or "GOOD" with the acquisition of an IKM conversion value of 77.61. Indicators on MCH services that have provided satisfaction, namely the system of mechanisms and procedures, costs / tariffs, product specifications of service

types, competence of implementers need to be maintained. Meanwhile, indicators that still have to improve are requirements, completion time, executive behavior, and infrastructure, and indicators that must be improved, namely handling complaints, suggestions and inputs.

Keywords: Community Satisfaction Index; Health Services; Maternal and child health

Pendahuluan

Negara berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan warga negaranya salah satunya kebutuhan akan pelayanan publik. Maka dari itu, Pemerintah membentuk sebuah organisasi sebagai penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat secara merata. Pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik pada Pasal 1 ayat 1, menjelaskan bahwa "pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa Pelayanan, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayananpublik".

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah di bidang kesehatan, Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pada Pasal 3 yaitu bahwa "Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis." Reformasi dibidang Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat dijangkau masyarakat luas. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan Kesehatan dengan fasilitas yang memadai sesuai dengan standar pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan sendiri menurut pendapat Riswandi (2020:76) "pelayanan kesehatan merupakan upaya dalam meningkatkan kesehatan baik secara individu, kelompok, maupun masyarakat." Dimana pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan, memelihara kesehatan, melakukan penyembuhan dan pemulihan akan penyakit. Sebagai upayanya pemerintah membangun unit-unit pelayanan kesehatan, salah satu unit pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Pusat Kesehatan Masyarakat, Salah satu pelayanan yang wajib diberikan oleh puskesmas adalah pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).

Kesehatan Ibu dan Anak atau KIA merupakan program kesehatan yang dibuat oleh kementerian kesehatan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan kesehatan ibu dan anak seperti pemberian pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, ibu menyusui, bayi dan anak balita serta anak prasekolah agar lebih terjamin. Program KIA sendiri dibuat untuk mengurangi angka kematian pada ibu hamil, lalu dampak pada kesehatan anak seperti stunting, gizi buruk, dan permasalahan lainnya. Peran puskesmas dalam pelayanan KIA sendiri sangat penting sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dekat dengan masyarakat yang salah satu tugasnya adalah mengurangi dampak akibat penyakit melalui kegiatan promotif seperti penyuluhan dan sosialisasi terkait kesehatan ibu dan anak dan pengobatan pertama bila terjangkit virus atau penyakit pada ibu dan anak dan melakukan kegiatan preventif atau pencegahan seperti memberikan imunisasi dan vaksin kepada ibu dan anak (Website Kementerian Kesehatan,2023). Seperti halnya pada puskesmas Gayungan, Kota Surabaya yang tentunya memberikan pelayanan KIA bagi

masyarakat di lingkup kecamatan Gayungan, Kota Surabaya dengan mengadakan program pelayanan seperti imunisasi, pemeriksaan ibu hamil secara rutin, pemberian vaksin pada anak maupun ibu hamil, pemeriksaan Kesehatan terhadap calon ibu ataupun calon pengantin, pemberian sosialisasi terkait Kesehatan ibu dan anak, penyuluhan terhadap calon pengantin, dan masih banyak lagi dimana kegiatan yang diadakan puskesmas gayungan ini bisa dilihat melalui sosial media yang dimiliki oleh puskesmas.

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan, menyebabkan masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sebagai upaya dalam perbaikan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik, pemerintah mengeluarkan kebijakan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kebijakan survei kepuasaan masyarakat dibuat untuk merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah.

Dalam satu tahun puskesmas Gayungan melaksanakan 2 kali melakukan survei kepuasan masyarakat. Pada tahun 2021 diketahui puskesmas Gayungan belum melaksanakan SKM pada periode 1 (pertama) lalu pada periode 2 (kedua) diperoleh sebesar 89,64. Berdasarkan laporan survei kepuasan masyarakat, pemerintah kota Surabaya mewajibkan instansi pelayanan publik agar mengadakan SKM sebanyak 2 periode, namun pada tahun 2021 puskesmas Gayungan hanya melaksanakan 1 kali survei. Tahun 2022 hasil IKM puskesmas Gayungan mengalami penurunan yang signifikan pada akhir tahun. Pada periode 1 (pertama) sebesar 86,44 sedangkan pada periode 2 (kedua) mengalami penurunan sekitar 6% menjadi 79,68.

Maka dari itu, berdasarkan kondisi permasalahan yang telah diuraikan diatas untuk mencari dimana kelemahan yang nantinya harus diperbaiki terkait pelayanan Kesehatan ibu dan anak (KIA) di puskesmas Gayungan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih lanjut tentang "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Gayungan Kota Surabaya.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana penelitian yang datanya berupa angka (Jayusman & Shavab Kurniawan, 2020). Adapun operasional variabel pada penelitian ini yakni 9 indikator menurut dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik anatara lain persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sarana prasarana dengan menggunakan skala Likert, dengan populasi sebanyak 1440 orang, penarikan sampel sendiri menggunakan Rumus Slovin menghasilkan sebanyak 94 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner/ angket, wawancara dengan menggunakan metode *accidental sampling*, dan dokumentasi. Dengan analisis data mulai dari tabulasi perhitungan skor kuesioner, analisis indeks kepuasan masyarakat, dan interprestasinya, lalu penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan (12pt, bold)

Dari penelitian yang dilakukan di Puskesmas Gayungan Kota Surabaya pada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) didapatkan analisis hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berdasarkan pada 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat

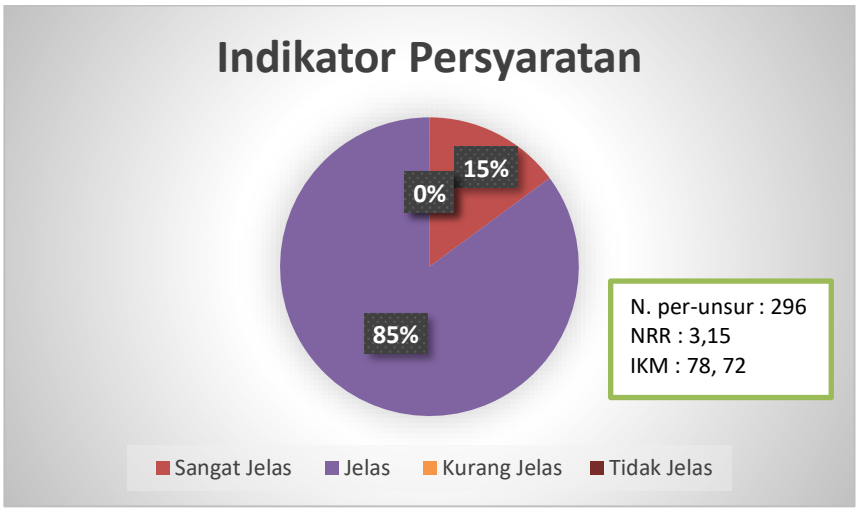
(SKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sesuai dengan perhitungan yang dilakukan diperoleh hasil nilai indeks kepuasan masyarakat, pada pelayanan KIA memperoleh nilai IKM sebesar 3,105 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 77,61 masuk pada kategori mutu pelayanan "B" dengan unit kinerja pelayanan "BAIK".

SKM Unit Pelayanan x 25

$$IKM = Jumlah\ Nilai\ rata - rata\ tertimbang\ x\ 25$$
$$= 3{,}105\ x\ 25$$
$$IKM = 77{,}61$$

Berikut merupakan hasil penelitian berdasarkan pengolahan data hasil kuesioner yang telah disebarkan terkait dengan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) dari masing-masing indikator tersebut :

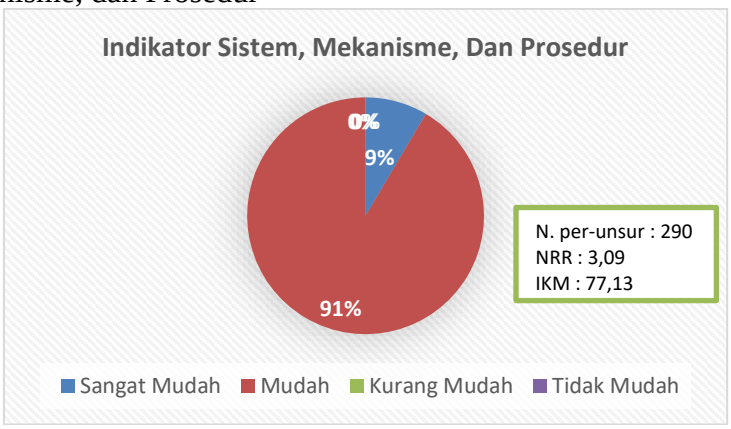
1. Persyaratan



Pada indikator persyaratan, dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,15 dengan konversi nilai IKM sebesar 78,72 masuk dalam kategori mutu pelayanan "B" dan unit kinerja pelayanan "BAIK". Seperti halnya pada pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan, hasil penelitian dijelaskan bahwa persyaratan sudah jelas dalam melakukan pendaftaran pelayanan dapat dilihat melalui website resmi puskesmas Gayungan, sosial media resmi Puskesmas Gayungan dan juga pada papan pengumuman yang telah tersedia di Puskesmas Gayungan dan persyaratan terkait dengan pelayanan pada poli KIA dapat dilihat melalui sosial media yakni instagram resmi Puskesmas Gayungan, hal ini selaras dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu Transparansi, dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki sifat terbuka dalam persyaratan bagi pengguna layanan. Kejelasan tersebut dibuktikan dari hasil penelitian yang dilakukan dengan total 94 responden pada poli KIA, responden sebanyak 80 orang berpendapat jika persyaratan di pelayanan KIA sudah jelas dan responden sebanyak 14 orang berpendapat bahwa persyaratan di poli KIA sudah sangat jelas, hal ini tentu saja selaras dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengenai salah satu prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan, dimana dalam proses jalannya pelayanan publik harus jelas baik dalam persyaratan administratif maupun teknis. Pengguna layanan KIA hanya perlu datang dan mendaftar dengan membawa fotocopy KTP/KK dan BPJS bagi yang memiliki, serta buku KIA berwarna pink pada setiap melakukan pemeriksaan, hal ini membuktikan jika persyaratan pada pelayanan KIA sudah jelas. Namun pada penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, termasuk pada indikator persyaratan ini dimana masih ditemukan keluhan terhadap kejelasan persyaratan terkait dengan persyaratan pada pelayanan KIA seperti layanan imunisasi, pemeriksaan kanker serviks, layanan KB, Layanan USG, Layanan *Screening Hipothiroid Kongenetal* (SHK), dikarenakan informasi mengenai persyaratan dalam pelayanan tersebut hanya di infokan melalui media sosial Puskesmas Gayungan sehingga pasien baru yang belum mengetahui terkait dengan informasi persyaratan tersebut sehingga pasien harus bertanya kepada petugas, tidak adanya persyaratan mengenai pelayanan KIA secara tertulis pada papan pengumuman, hal ini juga tidak selaras dengan karakteristik kualitas pelayanan yakni *Tangibles* atau bukti fisik dikarenakan persyaratan pelayanan KIA tidak terpampang secara fisik (Rowena et al., 2020).

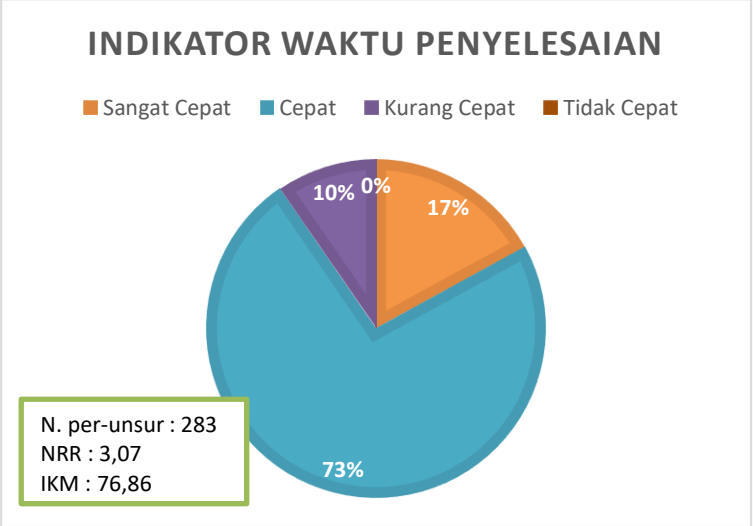
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Dari hasil penelitian pada indikator ini, dapat diketahui bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pada pelayanan KIA sudah baik dan mudah bagi pengguna layanan, hal ini dibuktikan dari hasil responden sebanyak 86 orang yang berpendapat bahwa alur prosedur pada layanan KIA mudah, dan responden yang berpendapat jika alur prosedur pada layanan KIA sangat mudah sebanyak 8 orang dari total responden keseluruhan sebanyak 94 responden. hal ini dibuktikan dari kemudahan yang dirasakan oleh pengguna layanan KIA, dimana pengguna hanya perlu melakukan pendaftaran pada loket pendaftaran atau mendaftar secara online kemudian tinggal menunggu antrian di poli, setelah dipanggil pasien melakukan pemeriksaan fisik seperti berat badan tinggi badan, dan tensi lalu menyampaikan keluhan untuk diagnosa awal kemudian memasuki ruang praktek untuk pemeriksaan lebih lanjut, jika pasien perlu rujukan maka akan dibuat rujukan dan pasien dapat langsung menuju rumah sakit tujuan, namun jika hanya perlu resep pasien dapat langsung menuju bagian farmasi untuk pengambilan. Kemudahan dalam alur prosedur ini selaras dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kesederhanaan dalam penyelenggaraan prosedur pelayanan, dimana alur prosedur mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Alur prosedur KIA sendiri dapat dilihat melalui papan pengumuman pada pelayanan KIA hal ini pun

selaras dengan prinsip standar pelayanan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu transparansi dimana alur prosedur pelayanan dapat dilihat dan diketahui oleh pengguna layanan KIA. Namun sebuah pelayanan publik tentu saja tidak luput dari ketidaksempurnaan dan kesalahan dalam penyelenggaraannya dimana masih ditemukan keluhan terkait dengan alur ketika melakukan pendaftaran online dimana pengguna layanan baru mengetahui jika melakukan pendaftaran secara online maka pengguna harus mengkonfirmasi kehadiran hal juga mendapatkan keluhan karena pengguna berpendapat jika alur pada pendaftaran online dinilai tidak praktis dikarenakan para pasien harus ke loket pendaftaran lagi untuk mengkonfirmasi kehadiran terlebih dahulu, padahal mereka melakukan pendaftaran online berharap agar lebih mudah karena bisa langsung menunggu antrian di poli tanpa harus ke loket pendaftaran lagi, namun kebijakan ini dibuat berdasarkan peraturan yang ada mengenai tertib administrasi agar nomor antrian tidak terbuang percuma dan waktu pelayanan dapat lebih praktis dan efisien.

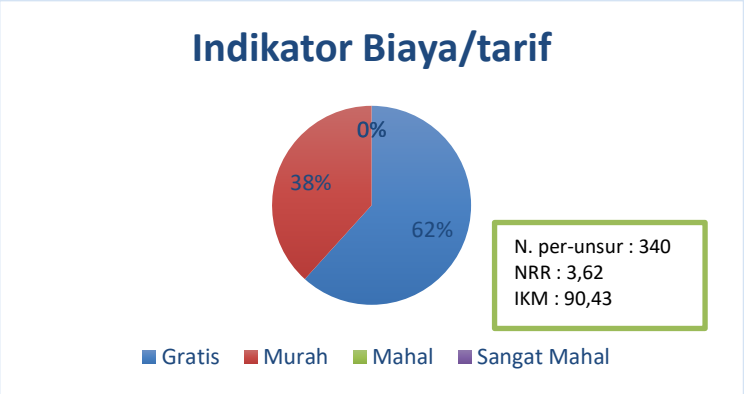
3. Waktu Penyelesaian



Berdasarkan hasil penelitian pada indikator waktu penyelesaian di poli KIA puskesmas Gayungan, dimana dalam indikator ini pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan sudah melakukan proses pelayanan secara cepat dan optimal sesuai dengan kebutuhan pasien, hal ini dibuktikan dari para responden menyetujui pendapat tersebut jika melihat sebanyak 69 responden berpendapat bahwasanya waktu penyelesaian proses pelayanan di poli KIA sudah cepat dan sebanyak 16 responden berpendapat jika kecepatan pada poli KIA sudah sangat cepat. para pasien yang menjadi responden berpendapat ketika melakukan proses pelayanan di poli KIA terbilang cepat dengan alur prosedur yang sudah jelas, hal ini membuat pasien tidak terlalu lama menunggu sehingga pasien pada poli KIA merasa puas. waktu penyelesaian pada pelayanan KIA sendiri tidak terdapat batasan waktu dikarenakan keluhan pasien yang bermacam dan durasi waktu penanganan pun bermacam namun tetap efisien dan efektif, hal ini selaras dengan asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni kondisional dimana pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kondisi penerima pelayanan dan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas. Pada pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan masih ditemukan pengguna pelayanan KIA

yang tidak sependapat mengenai kecepatan pelayanan, mereka berpendapat jika waktu pelayanan cukup lama, hal ini disebabkan karena ramainya pelayanan KIA terutama pada hari senin yang terdapat adanya jadwal imunisasi rutin pada hari senin dan tidak adanya batasan dikarenakan menyesuaikan tindakan pada keluhan yang dirasakan oleh pasien, dan petugas yang bertugas hanya 6 orang setiap harinya.

4. Biaya/tarif

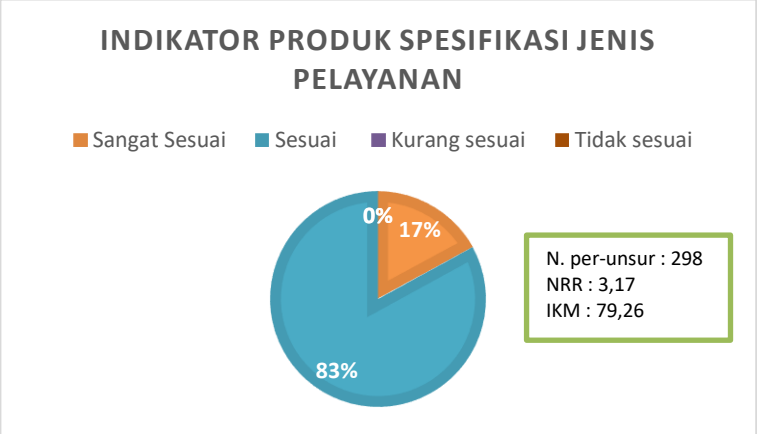


Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai indikator biaya/tarif pada pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan dapat diketahui jika biaya/tarif pada pelayanan KIA sangat wajar hal ini dibuktikan dari banyaknya pendapat mengenai kewajaran akan biaya. Sebanyak 58 orang berpendapat jika biaya/tarif yang dikenakan kepada mereka pada saat menggunakan pelayanan KIA gratis atau tidak dipungut biaya sepeser pun, hal ini dikarenakan mereka merupakan peserta BPJS yang biaya pengobatan telah tercover semuanya, ini juga berlaku pada mereka yang merupakan warga kota Surabaya, mereka juga tidak dikenakan biaya pengobatan jika hanya melakukan pengobatan dasar tanpa harus melakukan tindakan yang berarti karena biaya retribusi atau pengobatan sudah dicover oleh pemerintah kota surabaya. Adapun sebanyak 36 orang berpendapat jika biaya yang dikenakan pada saat melakukan pelayanan KIA terbilang murah dikarenakan biaya yang dikenakan tidak memberatkan pasien dan masih sangat wajar, untuk biaya pengobatan dasar pasien umum hanya dikenakan biaya retribusi atau pengobatan sebesar Rp.5000;- pada pelayanan pagi dan Rp 10.000;- pada pelayanan sore. keterjangkauan dalam biaya pelayanan KIA hal ini selaras dengan prinsip standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu sederhana, dimana dalam penyelenggaraannya selain pada kemudahan dalam alur prosedur namun juga terjangkaunya biaya pelayanan bagi masyarakat.

Daftar biaya sendiri pasien dapat mengetahuinya melalui papan pengumuman pada persyaratan pendaftaran, untuk biaya pelayanan KIA dapat dilihat melalui media sosial instagram resmi milik Puskesmas Gayungan. Keterbukaan akan biaya pelayanan selaras dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu asas transparansi, pelayanan publik memiliki sifat terbuka dalam pelaksanaan pelayanannya.

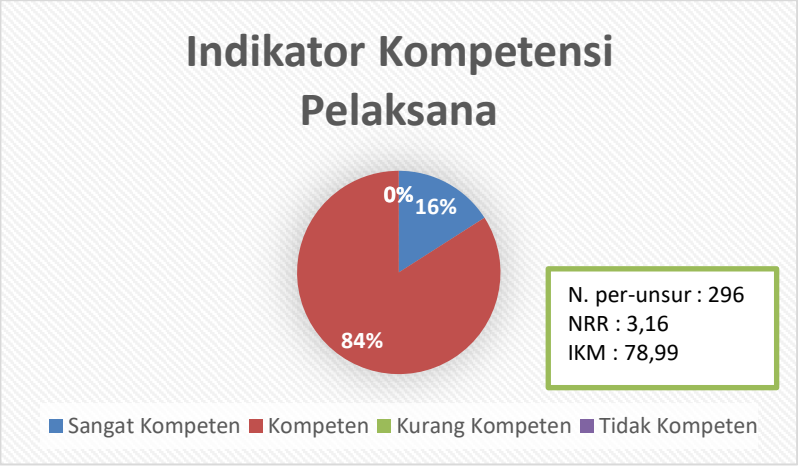
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Inovant Volume 1, Nomor 1, 2023
Halaman 178-190
P-ISSN. ..... E-ISSN .....



Berdasarkan dengan hasil penelitian pada indikator ini, dapat diketahui jika produk spesifikasi jenis pelayanan pada pelayanan KIA di puskesmas Gayungan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan yang menyatakan mereka sependapat dalam kesesuaian terkait dengan produk pelayanan. Sebanyak 78 orang berpendapat jika produk pelayanan yang mereka dapatkan dengan yang dijanjikan oleh pelayanan KIA, sementara sebanyak 16 orang berpendapat jika produk layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelayanan KIA. Hal ini membuktikan jika produk pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat dan SOP yang berlaku sehingga mencapai kepuasan pengguna layanan, walaupun SOP pada pelayanan KIA sendiri tidak diinformasikan melalui papan pengumuman yang tidak selaras dengan prinsip standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yakni transparansi atau keterbukaan akan SOP yang ada, namun produk layanan KIA seperti Imunisasi, pemeriksaan ibu hamil, pemeriksaan anak, dan sebagainya sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh petugas layanan KIA puskesmas Gayungan.

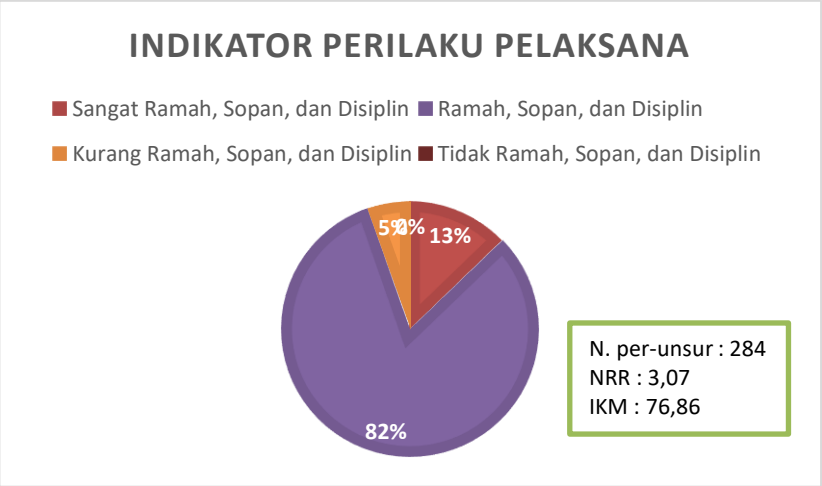
6. Kompetensi Pelaksana



Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kompetensi pelaksana pada pelayanan KIA di puskesmas Gayungan, kompetensi para pegawai pelayanan KIA sudah kompeten hal ini dapat dibuktikan dari banyaknya responden yang berpendapat bahwasannya kompetensi para pegawai KIA sudah mumpuni dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 79 orang berpendapat jika kemampuan dan keahlian para pegawai pada poli KIA sudah berkompeten dalam menjalankan tugasnya dan sebanyak 15 orang berpendapat jika para pegawai KIA sudah sangat berkompeten

dalam melakukan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Faktor penyebab kompetennya pegawai didapatkan dari latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang yang dikerjakan, keahlian yang diperoleh dari pelatihan yang diikuti, dan penyuluhan terkait dengan bidang yang dikerjakan, hal tersebut membuat para pegawai berkompeten dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat memberikan kepuasan pada pengguna layanan. Kompetennya pegawai selaras dengan karakteristik kualitas pelayanan yakni reliability (kehandalan) yang merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara optimal.

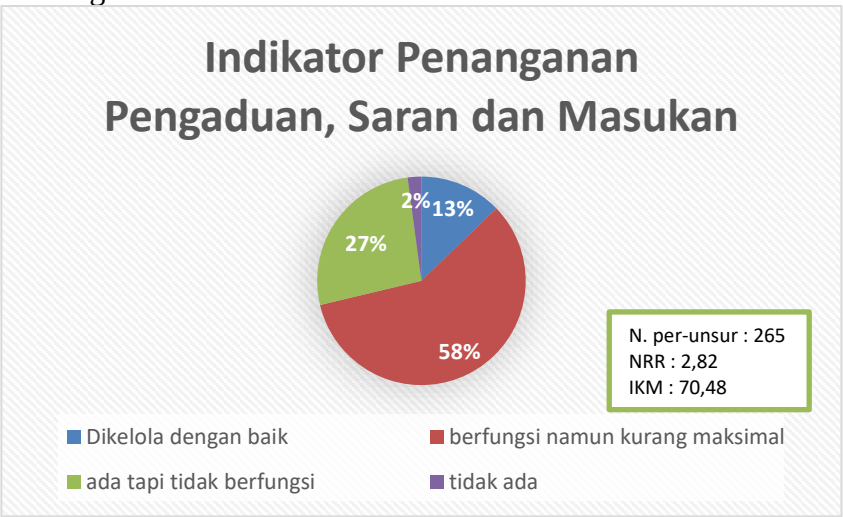
7. Perilaku Pelaksana



Berdasarkan hasil penelitian, pada indikator perilaku pelaksana pada pelayanan KIA puskesmas Gayungan sudah ramah, sopan, dan disiplin, hal ini buktikan dari jumlah pengguna layanan yang berpendapat jika perilaku pelaksana pada pelayanan KIA sopan, ramah, dan disiplin dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 77 orang dari 94 responden penelitian berpendapat bahwa mereka merasa puas dengan perilaku yang ditunjukan oleh pegawai KIA dan sebanyak 12 orang berpendapat bahwa mereka sangat puas dengan perilaku yang diberikan ketika melakukan proses pelayanan. ramah, sopan, dan disiplinnya perilaku pegawai KIA ini karena mereka sudah menerapkan 3S (senyum, salam sapa) dimana hal itu merupakan hal dasar dan penting diterapkan dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik karena dengan melakukan itu pengguna layanan akan mencapai kepuasan dalam melakukan pelayanan karena merasa dihargai dan diperhatikan, ini akan menciptakan kenyamanan dimana selaras dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kenyamanan, yang faktor penyebab terciptanya kenyamanan pengguna layanan tidak hanya dilihat dari bagaimana kelengkapan fasilitas yang ada namun juga bagaimana perilaku pelaksana dalam proses pelayanan, perilaku yang sopan, ramah, dan disiplin akan menciptakan kenyamanan dan keamanan pada para pengguna layanan, perilaku pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan merupakan karakteristik dari kualitas pelayanan yakni *assurance* (jaminan) atau sifat dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna dapat merasa nyaman dan aman (Rowena et al., 2020). keramahan dalam menyampaikan informasi terkait dengan kesehatan ibu dan anak akan membangun komunikasi yang baik dengan para pengguna pelayanan KIA, hal ini selaras dengan karakteristik pelayanan publik, *emphaty* (Empati). Walaupun begitu masih adanya ketidaksesuaian dan perbedaan pendapat tentang pelayanan yang didapatkan, dimana masih adanya pengguna pelayanan KIA yang masih mengeluhkan terkait dengan keramahan,

kesopanan, dan kedisiplinan, hal ini disebabkan karena adanya pegawai yang memberikan intonasi yang keras ketika pelayanan dan pengguna berpendapat jika pegawai kurang berekspresi ramah dalam melayani, dan adanya keterlambatan dari pegawai yang datang. faktor penyebabnya keluhan tersebut dikarenakan para pegawai yang memakai masker yang membuat wajah para pegawai tidak terlihat semua sehingga pegawai seperti tidak berekspresi ramah dikarenakan juga jika memakai masker pegawai harus menaikkan sedikit intonasinya agar pasien dapat mendengar dengan jelas apa yang mereka katakan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi, pemakaian masker sendiri sudah menjadi protokol kesehatan di pelayanan kesehatan sebagai bentuk pencegahan penularan virus. Dan keterlambatan pegawai sendiri di sebabkan karena rumah pegawai yang jauh sehingga pegawai terkadang mengalami hal yang tidak terduga di jalan.

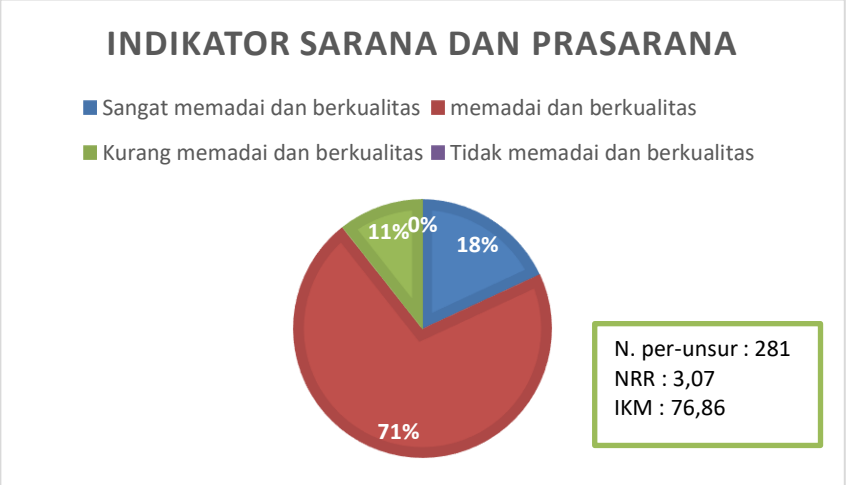
8. Penanganan Pengaduan Saran dan Produk



Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui jika penanganan pengaduan saran dan masukan di pelayanan KIA puskesmas Gayungan berfungsi namun kurang maksimal, inipun disepakati oleh pengguna layanan KIA yang menilai kurang puasnya mengenai penanganan kritik dan saran yang telah mereka berikan karena pengguna menilai perbaikan yang dilakukan terlalu lama, hal ini tidak selaras dengan karakteristik kualitas pelayanan publik yakni responsiveness (Daya Tanggap), dimana sebagai pemberi pelayanan harus tanggap dalam menangani keluhan masyarakat dan memberikan pelayaan terbaik (Rowena et al., 2020) dan prinsip pelayanan beradasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu tanggung jawab, dimana para pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lalu untuk kotak saran sendiri masih banyak pengguna layanan yang tidak mengetahui adanya kotak saran di karenakan letaknya yang tidak banyak dilihat oleh pengguna layanan, hal ini membuat fungsi dari kotak saran sedikit hilang dan menyebabkan para pengunjung tidak dapat menyalurkan keluhannya melalui kotak saran. para pengguna lebih banyak memberikan komentarnya melalui penilaian yang ada di *google review* milik puskesmas Gayungan.

9. Sarana dan Prasarana

Inovant Volume 1, Nomor 1, 2023
Halaman 178-190
P-ISSN. ..... E-ISSN .....



Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui jika sarana dan prasarana pada pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan sudah memadai dan berkualitas, hal ini dibuktikan dari banyaknya responden yang menjawab jika sarana dan prasarana pada pelayanan KIA sudah tersedia lengkap dengan kualitas sarana dan prasarana yang baik sebanyak 67 orang. Lalu responden sebanyak 17 orang menjawab jika sarana dan prasarana yang dimiliki sudah sangat memadai dan berkualitas, hal ini membuat para pengguna layanan KIA mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan, hal ini selaras dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni kenyamanan, dimana kenyamanan pengguna pelayanan menjadi prioritas yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan dengan memberikan saran dan prasarana yang memadai dan berkualitas. Pada penyelenggaraannya, pelayanan publik tidak luput dari kekurangan karena tuntutan masyarakat akan pelayanan publik akan terus ada terutama dalam sarana dan prasarana yang setiap tahunnya harus di upgrade. Pada pelayanan KIA sendiri masih terdapat ketidakpuasan pada indikator sarana dan prasarana, hal ini disebabkan dari kurangnya kursi tunggu pada pelayanan KIA yang hanya berjumlah 12 kursi sehingga jika keadaan pelayanan dalam kondisi ramai pengunjung maka pengunjung lainnya tidak kebagian tempat duduk, lalu masih kebersihan yang dinilai kurang karena masih banyaknya debu dan penerangan pada ruang tunggu yang juga kurang, ini pun menyebabkan ketidaknyamanan pada saat proses pelayanan dan membuat pengguna layanan KIA belum merasa puas akan fasilitas yang disediakan. Kurangnya kursi tunggu ini disebabkan karena kurang luasnya bangunan, petugas puskesmas dalam mengatasi ini untuk sementara menyediakan kursi tambahan untuk mengatasi banyaknya pengunjung.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan Per Unsur

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Nilai Konversi IKM	Bobot	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,15	78,72	B	Baik
2	Prosedur	3,09	77,13	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,07	76,86	B	Baik

4	Biaya/tarif	3,62	90,43	A	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,17	79,26	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	78,99	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,07	76,86	B	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,82	70,48	C	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,07	76,86	B	Baik

sumber: data primer yang diolah peneliti,2023

Penutup

Sesuai dengan perhitungan yang dilakukan diperoleh hasil nilai indeks kepuasan masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pada pelayanan KIA memperoleh nilai IKM sebesar 3,103 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 77,591 masuk pada kategori mutu pelayanan "B" dengan unit kinerja pelayanan "BAIK", dengan skor indikator pelayanan tertinggi yakni pada biaya/tarif sebanyak 3,62 dengan nilai konversi 90,43, sementara skor terendah pada indikator pengaduan saran dan masukan sebanyak 2,82 dengan nilai konversi sebesar 70,48. Dari kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan rekomendasi atau saran kepada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di puskesmas Gayungan dalam memberikan pelayanannya harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperbaiki indikator/unsur-unsur yang masih belum dijalankan dengan maksimal, adapun saran atau rekomendasi untuk meningkat kepuasan masyarakat pada pelayanan KIA di Puskesmas Gayungan kota Surabaya, berikut ini :

1. Biaya/ tarif, dengan tetap memberikan biaya yang telah ditentukan pada peraturan yaitu masih terjangkaunya biaya dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Untuk produk spesifikasi jenis pelayanan dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pengguna pelayanan.
3. Kompetensi pelaksana, tetap dalam mempertahan kemampuan dan keahlian yang dimiliki sehingga dapat mencapai kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Pada indikator persyaratan dengan menambah informasi terkait dengan persyaratan pada pelayanan KIA pada papan pengumuman yang tersedia sehingga memberikan kemudahan bagi pasien untuk mengetahui informasi terkait dengan persyaratan pada pelayanan KIA.
5. Pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur dalam alur pendaftaran memberikan informasi lagi terkait dengan konfirmasi kedatangan melalui papan pengumuman atau banner yang tersedia agar pengguna dapat mengetahui jika harus konfirmasi kedatangan pada pendaftaran online.

6. Waktu penyelesaian yaitu dengan menambah jadwal terkait dengan pelayanan imunisasi sehingga pelayanan pada hari senin agar pelayanan pada poli KIA tidak membludak.
7. Perilaku pelaksana, yaitu dengan memperbaiki intonasi yang dimiliki petugas agar terdengar lebih ramah namun tetap terdengar jelas dan menyapa pasien yang berkunjung agar pasien dapat lebih nyaman dan senang dalam melakukan proses pelayanan.
8. Penanganan pengaduan saran dan masukan, puskesmas Gayungan bisa membuat kotak saran digital karena melihat masyarakat yang lebih memilih memberikan pendapat, kritik dan sarannya melalui media sosial atau website agar kotak saran dapat berfungsi dan juga dalam penanganan terkait keluhan.
9. Sarana dan prasarana, yaitu meningkatkan lagi fasilitas seperti kursi tunggu pada setiap poli dan menambah penerangan dan meningkatkan kebersihan fasilitas yang ada sebelum dan sesudah pelayanan untuk menjaga kebersihan puskesmas agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat lebih nyaman ketika sedang menunggu untuk mengantri giliran mereka.

Artikel Jurnal

Jayusman, I., & Shavab Kurniawan, O. A. (2020). Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, *7*(1), 13–20.

Riswandi, A. (2020). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas. *Jurnal Kehumasan*, *3*(1), 71–92.

Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, *13*(1). https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083

Peraturan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya

berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik