



ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN KEUANGAN PADA UPT PUSKESMAS BAQA SAMARINDA SEBERANG

Rabi'ah ¹, Cornelius Rantelangi ², Wulan Iyhig Ratna Sari ³

¹²³ Universitas Mulawarman. Jalan Tanah Grogot No.1, Samarinda

. E-mail: cornelius.rante.langi@feb.unmul.ac.id

Article History

Received: 2022-09-01

Accepted: 2022-09-29

DOI:

Copyright@year
owned by Author(s).
Published by JIAM.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan dan Keuangan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data kinerja pelayanan berdasarkan nilai rata-rata tertimbang dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan kinerja keuangan berdasarkan pertumbuhan pendapatan dan perubahan biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang tahun 2016 menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dengan nilai 98,375, tahun 2017 dengan kriteria sangat baik akan tetapi nilainya mengalami penurunan menjadi 81,032, kemudian tahun 2018 kembali meningkat menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dengan nilai 98,375. Adapun kinerja keuangan berdasarkan pertumbuhan ekonomi tahun 2016 sebesar 107,64%, tahun 2017 mengalami penurunan menjadi sebesar 77,76% dan terus mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi -12,20%, sedangkan perubahan biaya pada tahun 2016 sebesar 332,31%, tahun 2017 mengalami penurunan menjadi sebesar 153,74% dan terus mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi -11,49%.

Kata kunci: pengukuran kinerja, kinerja keuangan, kinerja pelayanan, puskesmas, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the measurement service performance and financial performance at UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang Community Health Center. Data analysis method in this research is descriptive qualitative. Analysis of service performance data based on weighted average values of the Community Satisfaction Index based on RI Decree No. KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 concerning General Guidelines for Preparing IKM for Government Institution Service Units and financial performance based on revenue growth and cost changes. The results showed that the service performance of UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang in 2016 showed a very good quality of service with a value

of 98.375, in 2017 with very good criteria but the value has decreased to 81.032, then in 2018 again increased showing a very good quality of service with a value of 98.375. The financial performance based on economic growth in 2016 amounted to 107,64%, in 2017 it decreased to 77,76% and continued to decrease in 2018 to -12,20%, while the change in costs in 2016 amounted to 332.31%, in 2017 it decreased to 153.74% and continued to decrease in 2018 to -11.49%.

Key words: *performance measurement, financial performance, service performance, community health center, quality of service*

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah adalah pelayanan masyarakat di bidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia melalui pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) yang merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pelayanan kesehatan pada strata pertama.

Dalam penilaian kinerja lembaga pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui peraturan menteri dalam negeri nomor 61 Tahun 2007 tentang evaluasi dan penilaian kinerja yang mengutamakan efektivitas dan efisiensi serta kualitas pelayanan umum kepada masyarakat tanpa mengutamakan pencarian keuntungan. Selanjutnya dijelaskan pada pasal 127 bahwa penilaian kinerja dilakukan terhadap aspek keuangan dan non keuangan.

Dalam akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparat negara bidang pelayanan publik melalui Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kebijakan ini dalam merespon tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparat negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparat negara.

UPT Puskesmas Baqa yang berdiri sejak tahun 1970 dalam perkembangannya selalu berperan aktif dalam pembangunan kesehatan masyarakat yang ada di wilayah kerjanya baik yang berupa upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan pengembangan. Saat ini puskesmas baqa memiliki wilayah kerja yang terdiri dari 3 kelurahan yaitu Baqa, kelurahan Sungai Keledang dan kelurahan Gunung Panjang. Berkaitan dengan hal ini tersebut maka diperlukan adanya manajemen puskesmas yang baik sehingga diharapkan kegiatan yang dilaksanakan dapat tersusun secara sistematis untuk puskesmas yang efektif dan efisien.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang administrasi, pelayanan kesehatan di puskesmas ataupun di rumah sakit termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah terutama di sektor kesehatan, karena tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan di bidang puskesmas seringkali mendapatkan banyak komplain dari pasiennya, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan kotak keluhan yang tersedia di puskesmas pada tahun 2016 sampai tahun 2018 masih ada keluhan yang diterima UPT Puskesmas Baqa mengenai kinerjanya yaitu mengenai alur rujukan yang tidak jelas, kejelasan waktu/lama pelayanan, petugas kurang

ramah dan petugas puskesmas yang datang terlambat, serta fasilitas sarana dan prasarana kesehatan yang kurang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan berkurangnya kenyamanan pasien dalam berobat di puskesmas sehingga tingkat kepuasan pasien rendah. Jika pengelolaan puskesmas tidak segera dibenahi, maka meningkatkan penurunan minat masyarakat untuk berobat di puskesmas, kemudian muncul pencitraan bahwa puskesmas identik dengan pelayanan kesehatan yang buruk dan tempat berobat untuk masyarakat kurang mampu.

Berbagai keluhan masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh puskesmas wajib segera diupayakan perbaikannya. Oleh karena itu salah satu strategi yang digunakan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat di puskesmas merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur kesehatan di daerah.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah, khususnya di kota Samarinda yaitu melalui rencana dinas kesehatan kota Samarinda dengan membentuk puskesmas berstatus UPT BLUD. Untuk menjadi puskesmas berstatus UPT BLUD diperlukan kesiapan dari puskesmas yang salah satunya adalah upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat, untuk mengetahui suatu pelayanan puskesmas diperlukan suatu penilaian yang salah satunya adalah melalui penilaian oleh masyarakat pengunjung/pengguna puskesmas dengan melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat di masing-masing puskesmas di Kota Samarinda.

Indeks kepuasan masyarakat adalah alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat karena tidak hanya mengukur prosedur pelayanan saja tetapi ditambah dengan persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Satria (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan kinerja pelayanan pada kantor Kelurahan Genteng yang diukur dengan menggunakan Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara keseluruhan adalah "Baik". Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran secara keseluruhan diperoleh nilai sebesar 75.5 yang posisinya berada pada interval 62.5-81.25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B atau Baik. Sedangkan kinerja pelayanan pada kantor kelurahan Genteng menurut pengukuran dengan indeks kepuadan masyarakat memiliki tiga unsur dengan nilai yang rendah bila dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain yaitu unsur persyaratan pelayanan (2.99), unsur kewajaran biaya pelayanan (2.98), dan kepastian pelayanan (2.99).

Selain itu upaya lain yang perlu dilakukan untuk UPT Puskesmas Baqa dalam mencapai visi, misi, moto, dan tata nilai dan untuk menjadi puskesmas yang memenuhi harapan masyarakat dari puskesmas perlu adanya pengukuran kinerja keuangan sebagai tolak ukur kinerja puskesmas. Kinerja keuangan menunjukkan kondisi keuangan serta kemampuan puskesmas dalam memperoleh dan menggunakan dana untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Dengan dasar tersebut, maka penulis ingin mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan dan keuangan UPT puskesmas baqa lebih meningkatkan kinerja yang belum optimal dan mempertahankan kinerja yang sudah optimal. Untuk itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul "Pengukuran Kinerja Pelayanan dan Keuangan Pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang"

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "bagaimana kinerja pelayanan dan keuangan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang".

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui kinerja pelayanan dan Keuangan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang.

B. METODE

Definisi Operasional

1. Kinerja pelayanan

Kinerja pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengukuran berdasarkan prinsip pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan adalah tingkat kemampuan pendapatan dari layanan UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang yang cenderung meningkat dan efisien dalam membiayai pengeluaran.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer, merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang berupa data indeks kepuasan masyarakat dan data catatan keuangan untuk tahun 2016, 2017 dan 2018. Serta wawancara dengan petugas UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari literatur maupun pustaka yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Metode Pengumpulan Data

1. Dokumentasi, teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. Studi pustaka, dilakukan dengan mengumpulkan data berdasarkan sumber-sumber yang diperoleh dari literatur, buku, dan artikel yang berhubungan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Data

Kinerja Pelayanan

Berdasarkan Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah digunakan nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-Rata Tertimbang". Langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Dalam perhitungan IKM terdapat 14 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus, jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0.071 (nilai bobot rata-rata tertimbang). Dimana 0.071 diperoleh dari perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Rata-rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

2. Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

3. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan dikali nilai dasar yaitu 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM Unit Pelayanan X 25

Kinerja Keuangan

1. Pertumbuhan pendapatan

$$\text{Pertumbuhan pendapatan} = \frac{\text{Pendapatan Tahun Berjalan} - \text{Pendapatan Tahun Lalu}}{\text{Pendapatan Tahun Lalu}} \times 100\%$$

2. Perubahan biaya

$$\text{Perubahan biaya} = \frac{\text{Biaya Tahun Berjalan} - \text{Biaya Tahun Lalu}}{\text{Biaya tahun Lalu}} \times 100\%$$

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada
UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang Tahun 2016

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur
1	Kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien	380	3,96	0,281
2	Kecepatan dan ketepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	382	3,98	0,282
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan petugas puskesmas	381	3,97	0,281
4	Prosedur pelayanan yang diberikan puskesmas	383	3,99	0,283
5	Tanggapan tenaga medis dan karyawan terhadap keluhan pasien	384	4	0,284
6	Kejelasan informasi yang diberikan	384	4	0,284
7	Tanggapan petugas terhadap pasien yang membutuhkan bantuan	383	3,99	0,283
8	Kemampuan dan pengetahuan tenaga medis dalam menegakkan diagnosis penyakit	384	4	0,284
9	Keterampilan tenaga medis dalam melakukan pemeriksaan maupun tindakan medis	382	3,98	0,282
10	Tingkat kesopanan dan	381	3,97	0,281

	keramahan petugas pada saat memberikan pelayanan			
11	Perhatian petugas terhadap setiap pasien dan keluarganya	382	3,98	0,282
12	Pelayanan petugas terhadap pasien yang berbeda status sosial	382	3,98	0,282
13	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan ruang perawatan	369	3,84	0,272
14	Kenyamanan dan kebersihan tempat parkir dan toilet puskesmas	371	3,86	0,274
	Jumlah			3,935

Sumber : UPT Puskesmas Baqa tahun 2016

Nilai IKM Unit Pelayanan = $3,935 \times 25 = 98,375$

Nilai ini menunjukkan kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang sangat baik dengan nilai 98,375 yang berada diantara 81,26-100,00.

Tabel 2.
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada
UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur
1	Kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien	577	3,206	0,228
2	Kecepatan dan ketepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	564	3,151	0,224
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan petugas puskesmas	586	3,256	0,231
4	Prosedur pelayanan yang diberikan puskesmas	581	3,228	0,229
5	Tanggapan tenaga medis dan karyawan terhadap keluhan pasien	580	3,222	0,229
6	Kejelasan informasi yang diberikan	590	3,278	0,233
7	Tanggapan petugas terhadap pasien yang membutuhkan bantuan	556	3,089	0,219
8	Kemampuan dan pengetahuan tenaga medis dalam menegakkan diagnosis penyakit	572	3,196	0,227
9	Keterampilan tenaga medis dalam melakukan pemeriksaan maupun tindakan medis	587	3,261	0,232
10	Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pada saat memberikan pelayanan	575	3,194	0,227
11	Perhatian petugas terhadap setiap pasien dan keluarganya	619	3,439	0,244
12	Pelayanan petugas terhadap	621	3,450	0,245

	pasien yang berbeda status sosial			
13	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan perawatan	606	3,367	0,239
14	Kenyamanan dan kebersihan tempat parkir dan toilet	597	3,317	0,235
	Jumlah			3,241

Sumber : UPT Puskesmas Baqa tahun 2017

Nilai IKM Unit Pelayanan = $3,241 \times 25 = 81,032$

Nilai ini menunjukkan kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang sangat baik dengan nilai 81,032 yang berada diantara 81,26-100,00.

Tabel 3.
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada
UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang Tahun 2018

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur
1	Kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien	380	3,96	0,281
2	Kecepatan dan ketepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	382	3,98	0,282
3	Ketepatan waktu jadwal pelayanan petugas puskesmas	381	3,97	0,281
4	Prosedur pelayanan yang diberikan puskesmas	383	3,99	0,283
5	Tanggapan tenaga medis dan karyawan terhadap keluhan pasien	384	4	0,284
6	Kejelasan informasi diberikan	384	4	0,284
7	Tanggapan petugas terhadap pasien membutuhkan bantuan	383	3,99	0,283
8	Kemampuan dan pengetahuan tenaga medis dalam menegakkan diagnosis penyakit	384	4	0,284
9	Keterampilan tenaga medis dalam melakukan pemeriksaan maupun tindakan medis	382	3,98	0,282
10	Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pada saat memberikan pelayanan	381	3,97	0,281
11	Perhatian petugas terhadap setiap pasien dan keluarganya	382	3,98	0,282
12	Pelayanan petugas terhadap pasien yang berbeda status sosial	382	3,98	0,282
13	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan perawatan	369	3,84	0,272
14	Kenyamanan dan kebersihan tempat parkir dan toilet	371	3,86	0,274
	Jumlah			3,935

Sumber : UPT Puskesmas Baqa tahun 2018

Nilai IKM Unit Pelayanan = $3,935 \times 25 = 98,375$

Nilai ini menunjukkan kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang sangat baik dengan nilai 98,375 yang berada diantara 81,26-100,00.

Kinerja Keuangan

Analisis kinerja keuangan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang sebagai berikut:

1. Pertumbuhan pendapatan

Tabel 4.

Pertumbuhan Pendapatan UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang

Indikator	Tahun			Keterangan
	2016	2017	2018	
Pertumbuhan Pendapatan	107,64	77,76	-12,20	Negative

2. Perubahan biaya

Tabel 5.

Perubahan Biaya UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang

Indikator	Tahun			Keterangan
	2016	2017	2018	
Perubahan Biaya	332,31	153,74	-11,49	Negative

Pembahasan

Puskesmas merupakan Badan Layanan Umum Daerah yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam kegiatan operasionalnya, Puskesmas merupakan badan yang tidak mengutamakan keuntungan sehingga harus mengutamakan prinsip efisiensi anggaran dan produktifitas yang optimal. Walaupun Puskesmas merupakan Badan Layanan Umum yang *non-profit oriented*, tetapi harus tetap mengutamakan efektifitas dan efisiensi anggaran karena sebagian besar pengeluaran puskesmas masih didanai dari APBD. Jadi perlu diadakan suatu penilaian kinerja keuangan dan kinerja pelayanan agar pemerintah mengetahui efektifitas dan efisiensi penggunaan dana, perspektif konsumen, perkembangan karyawan dan perkembangan Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pelayanan dan keuangan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang diketahui bahwa penilaian kinerja pelayanan UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang tiga tahun terakhir yaitu tahun 2016 menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dengan nilai 98,375, tahun 2017 dengan kriteria sangat baik akan tetapi nilainya mengalami penurunan menjadi 81,032, kemudian tahun 2018 kembali meningkat menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dengan nilai 98,375. Dalam perspektif ini perhatian Puskesmas harus ditujukan pada kemampuan internal untuk peningkatan kinerja dengan memahami selera pasar. Dalam perspektif ini peran riset pasar sangat besar. Suatu jasa harus bernilai bagi pelanggan artinya memberikan manfaat yang lebih besar dan apa yang dikorbankan pelanggan untuk mendapatkannya. Perspektif pelanggan memungkinkan menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan penting, salah satunya kepuasan pelanggan. Pengukuran ini berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Teknik yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan pada Puskesmas dengan memakai kuesioner indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Hariany (2014) dimana pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas cukup baik, berdasarkan nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada Puskesmas. Dari perbandingan antara harapan dan kinerja tingkat pelayanan, ada beberapa unsur yang harus di prioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan dan kedisiplinan karena pada kenyataannya masyarakat masih merasakan kurangnya kedisiplinan pegawai Puskesmas dalam melayani masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari

produk layanan yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller dalam Harjuna (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik, dimana IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari ke-14 indikator tersebut pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang diketahui rata-rata pasien menyatakan pelayanan baik dari indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kinerja keuangan berdasarkan pertumbuhan ekonomi UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang pada tahun 2016 sebesar 107,64%, tahun 2017 mengalami penurunan menjadi sebesar 77,76% dan terus mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi -12,20%, sedangkan perubahan biaya UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang pada tahun 2016 sebesar 332,31%, tahun 2017 mengalami penurunan menjadi sebesar

153,74% dan terus mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi -11,49%. Perspektif ini berhubungan dengan pencapaian yang berhubungan dengan sasaran keuangan dalam peningkatan perolehan profit bagi UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang. Pengukuran kinerja keuangan ini akan menunjukkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar bagi keuntungan perusahaan. Pengukuran kinerja keuangan berdasarkan pertumbuhan Puskesmas merupakan tahapan awal siklus kehidupan Puskesmas, dimana manajemen Puskesmas berkomitmen membangun dan mengembangkan jasa pelayanan melalui fasilitas pelayanan, menambah kemampuan petugas dan mengembangkan sistem yang akan mengembangkan hubungan dengan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Rajagukguk (2017) menunjukkan bahwa kinerja keuangan pada pertumbuhan ekonomi Puskesmas Parsoburan Siantar mengalami penurunan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Hal tersebut menunjukkan bahwa penetapan target retribusi perlu diperhitungkan secara lebih rasional. Selama ini baik pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif. Kesulitan ini disebabkan belum pernah disusunnya suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan suatu organisasi pemerintah, walaupun secara prosedural telah ditentukan antara lain adanya Pola Dasar Pembangunan Daerah dan Rencana Pembangunan Tahunan Daerah. Akan tetapi pada kenyataannya pencapaian sasaran kurang terorganisasi, terintegrasi dan tidak ada sinkronisasi satu sama lain.

Menurut Mahmudi (2015:60) kinerja keuangan adalah tingkat kemampuan pendapatan dari layanan yang cenderung meningkat dan efisien dalam membiayai pengeluaran sehingga dapat disimpulkan kinerja keuangan merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program kebijakan sesuai dengan kemampuan pendapatan dari layanan yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi berdasarkan pada prinsip efisiensi produktivitas.

Kinerja keuangan merupakan faktor penting untuk menilai keseluruhan kinerja organisasi atau dapat diartikan sebagai kondisi organisasi. Untuk menganalisis kinerja keuangan dapat diketahui bagaimana kinerja keuangan suatu organisasi. Rasio keuangan merupakan kegiatan membandingkan angka-angka yang ada dalam laporan keuangan dengan cara membagi satu angka dengan angka lainnya. Perbandingan dapat dilakukan dengan cara membagi satu komponen dengan komponen dalam satu laporan keuangan atau antar komponen yang ada diantara laporan keuangan kemudian angka yang diperbandingkan dapat berupa angka-angka dalam satu periode maupun beberapa periode (Kasmir, 2010:93).

Pertumbuhan pendapatan bermanfaat untuk mengetahui apakah puskesmas dalam tahun anggaran bersangkutan atau selama beberapa periode anggaran, kinerja anggarannya mengalami pertumbuhan pendapatan secara positif atau negatif. Pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang diperoleh pertumbuhan pendapatan negative hal itu menunjukkan terjadi penurunan kinerja pendapatan dikarenakan manajemen keuangan puskesmas yang kurang baik dan kurangnya anggaran. Begitupula biaya yang bernilai negative artinya banyaknya pengeluaran puskesmas dibandingkan anggaran.

Penilaian kinerja puskesmas dilakukan untuk menilai hasil kerja/prestasi Puskesmas. Pelaksanaan penilaian kinerja pelayanan dan kinerja keuangan Puskesmas dilakukan sebagai instrument mawas diri karena setiap Puskesmas melakukan penilaian kinerjanya secara mandiri, kemudian dinas kesehatan kabupaten/kotamelakukan verifikasi hasilnya. Pada perspektif kinerja keuangan UPT Puskesmas Baqa, terlihat bahwa kinerja masih kurang baik dimana tingkat pertumbuhan ekonomi yang mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa total biaya yang dikeluarkan Puskesmas melebihi pendapatan yang diterima. Pada perspektif kinerja pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan cukup tinggi akan pelayanan di UPT Puskesmas Baqa. Dimana pelanggan yang puas akan terus kembali memanfaatkan pelayanan yang sama, dan akan timbul loyalitas pelanggan. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien dan berpengaruh pula pada perspektif keuangan. Perspektif kinerja keuangan ini dipengaruhi oleh perspektif bisnis internal, dimana UPT Puskesmas Baqa melakukan proses inovasi dengan menambah jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Perspektif bisnis internal yang memiliki nilai positif akan memicu pemberian pelayanan yang baik kepada

pelanggannya, sehingga pelanggan akan merasa terpuaskan.

Kinerja pelayanan dan keuangan pada UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang merupakan suatu kesatuan yang memiliki hubungan sebab akibat. Jika Puskesmas Baqa menginginkan memiliki dimensi keuangan yang dapat diperoleh naik secara terus menerus dan berlipat ganda, maka UPT Puskesmas Baqa harus dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pasien yang puas akan datang apabila ditunjang oleh kinerja pegawai Puskesmas yang baik sehingga akan meningkatkan nilai proses pelayanan. Kinerja yang baik ditunjang dengan kepuasan kerja pegawai terhadap pekerjaannya. Dengan kepuasan yang baik maka pegawai akan bekerja dengan maksimal sehingga akan mempengaruhi keuangan Puskesmas nantinya.

E. SARAN

Berdasarkan hasil analisis pertumbuhan ekonomi dan kesimpulan yang diperoleh, Puskesmas Baqa Samarinda Seberang membuka fasilitas rawat inap tahun 2020 ini untuk mengubah UPT Puskesmas Baqa Samarinda Seberang menjadi UPT BLUD Puskesmas Baqa Samarinda Seberang. Sebaiknya Puskesmas Baqa menambahkan pelayanan agar bias memberikan kenyamanan lebih serta meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini bias menjadi perhatian puskesmas untuk memperbaiki kinerja keuangannya, karena dalam penelitian ini kinerja keuangan puskesmas mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Yunita. (2010). Anggaran Berbasis Kinerja penyusunan APBD secara Komprehensif. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Barnet, Chris. (2010). Measuring the Impact and Value For Money of Governance & Conflict Programmers.
- Departemen Dalam Negeri. 2004. Undang-undang Otonomi Daerah. Tamita Utama Jakarta.
- Fransiska, Erni Dwi Pamungkas. (2010). Pengelolaan Anggaran dan Kinerja Puskesmas. Skripsi; Yogyakarta Universitas Sanata Dharma.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik, edisi revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariany. (2014). "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX". e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 5, No. 2
- Harjuna. (2016). Pengaruh Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kejaksaan Negeri Kendari. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Halu Oleo. Kendari.
- Junaedi (2002). Balanced Scorecard: Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah daerah. KOMPAK, No.6, September.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta
- Kurniawan (2017). 'Pengukuran Kinerja Puskesmas Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard'. Skripsi; Universitas Mulawarman Samarinda.
- Laode, Kadafi. (2014). Pengukuran Kinerja Keuangan Melalui Pendekatan Value For Money Pada Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang. Skripsi; Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Ketiga, Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad. (2011). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

- Mangkunegara. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*, Andi, Yogyakarta.
- Maryudi. (2015). *Kinerja Puskesmas Dengan Menggunakan Metode Balanced Score Card*. Skripsi; Universitas Negeri Semarang.
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munawir, 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Keempat, Yogyakarta: Liberty.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Evaluasi dan Penilaian Kinerja.
- Praselia, Muhammad Yuga. (2016). *Pengukuran Kinerja Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan Surabaya*. Skripsi; Surabaya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rajagukguk, Tiur. (2017). *Analisis Kinerja Puskesmas Parsoburan Siantar*. Jurnal Ilmiah Methonomi Vol. 3 No.1.
- Satria, G. R. (2013). *Penilaian Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Gateng*. Skripsi; Surabaya Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sinambella, Lijan P dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yuhanda Rachmansyah Harjuna, 2016. "Pengukuran Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Darmo Surabaya" Skripsi; Surabaya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Yunita Anggraini, 2010. "Anggaran Berbasis Kinerja, Penyusunan APBD Secara Komperhensif" UUP STIM YKPN, Yogyakarta.