

SKRIPSI



EVALUASI PELAYANAN KESEHATAN MENGUNAKAN MODEL IPOO DI UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN

Disusun Oleh:

Nama : Ahmad Fauzan

NPM : 2210721037

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : APN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2026



**EVALUASI PELAYANAN KESEHATAN
MENGUNAKAN MODEL IPOO DI UNIT
PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN
KESEHATAN**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan**

Oleh

**NAMA : AHMAD FAUZAN
NPM : 2210721037
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : APN**

SKRIPSI

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2026

LEMBAR PERSETUJUAN

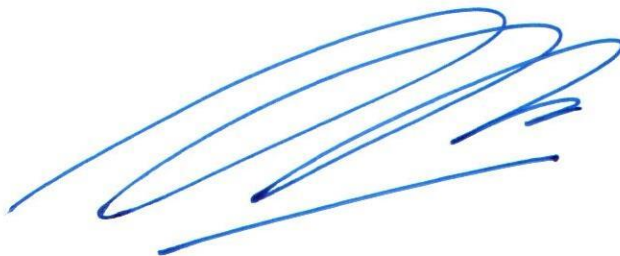
SKRIPSI

NAMA : Ahmad Fauzan
NPM : 2210721037
JURUSAN : Administrasi Publik
PROGRAM STUDI : Administrasi Pembangunan Negara
JUDUL : Evaluasi Pelayanan Kesehatan Menggunakan Model IPOO
di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 29 Juni 2026

Pembimbing



Dr. Alih Aji Nugroho S.AP., MPA

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada tanggal 06 Juli 2026

Ketua merangkap Anggota

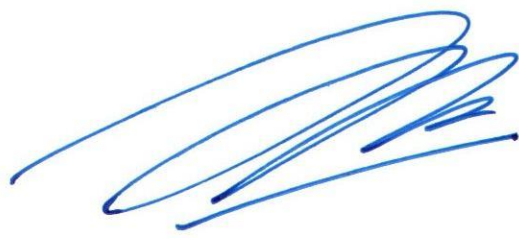


(Auli Rahma, S.Sos., M.Si)

Sekretaris merangkap Anggota


(Retnayu Prasetyanti, SAP., MAP)

Anggota


(Dr. Alih Aji Nugroho S.AP., MPA)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fauzan

NPM : 2210721037

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Evaluasi Pelayanan Kesehatan Menggunakan Model IPOO di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan” merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 29 Juni 2026

Penulis,



Ahmad Fauzan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘Alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. R. Luki Karunia, M.A, selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu Rindri Andewi Gati, M.KP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Sarjana Terapan;
3. Bapak Dr. Alih Aji Nugroho S.AP., MPA, selaku Dosen Pembimbing atas arahan, bimbingan dan masukan yang telah diberikan selama pelaksanaan skripsi dari awal sampai akhir;
4. Ibu Ni Nengah Yustina Tutuanita, SKM, M.K.M, selaku Plt. Kepala Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI;
5. Ibu Hesti Kurniasih, S.E, selaku Kepala Subbagian Administrasi Umum Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI;
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan;
7. Rekan-rekan di Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI yang telah memberikan dukungan dan kerja sama selama pelaksanaan kegiatan;
8. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Pembangunan Negara, serta bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Penulis, 2026



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelayanan kesehatan menggunakan Model *Input–Process–Output–Outcome* (IPOO) di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan telah berjalan dengan baik pada aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* berdasarkan Model IPOO serta dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, sistem informasi, serta standar pelayanan, sedangkan faktor eksternal meliputi kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi informasi, dan kebijakan pemerintah. Penelitian ini menghasilkan sintesis pemecahan masalah berupa Model Evaluasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Model IPOO yang menggambarkan keterkaitan antara aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* melalui mekanisme umpan balik berbasis Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan agar Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan mengoptimalkan pemanfaatan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: evaluasi pelayanan kesehatan; pelayanan publik; Model IPOO; Survei Kepuasan Masyarakat; kualitas pelayanan.

ABSTRACT

As a form of public service, health care is expected to provide high-quality, effective, efficient, and community-oriented services. This study aimed to evaluate health care services using the Input–Process–Output–Outcome (IPOO) Model at the Health Care Unit of the Ministry of Health and to identify the factors influencing the delivery of health care services. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving informants selected through purposive sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, which consists of data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that health care service delivery performed well across the Input, Process, Output, and Outcome dimensions of the IPOO Model and was influenced by both internal and external factors. Internal factors include human resources, budget, facilities and infrastructure, information systems, and service standards, while external factors comprise community needs, advances in information technology, and government policies. This study developed an IPOO-Based Health Care Service Evaluation Model that illustrates the interrelationship among the Input, Process, Output, and Outcome dimensions through a feedback mechanism based on the Community Satisfaction Survey to support continuous service quality improvement. Based on these findings, this study recommends that the Health Care Unit of the Ministry of Health optimize the utilization of Community Satisfaction Survey results as the basis for evaluating and continuously improving service quality.

Keywords: health care service evaluation; public service; IPOO Model; Community Satisfaction Survey; service quality.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	9
B. Konsep Kunci.....	25
C. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Metodologi Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Subjek dan Informan Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Instrumen Penelitian.....	36

F. Teknik Analisis Data	38
G. Uji Keabsahan Data.....	40
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN.....	43
A. Penyajian Data	43
B. Pembahasan.....	84
C. Sintesis Pemecahan Masalah Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Model IPOO	100
BAB V.....	107
PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	112

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Perbandingan SKM Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan	4
Tabel 2. 1 Pemetaan Prinsip New Public Management (NPM) terhadap Indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	20
Tabel 2. 2 Pemetaan Prinsip New Public Service (NPS) terhadap Indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	25
Tabel 4. 1 Penjelasan Model	102

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan	44
Gambar 4. 2 Jenis Pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan	46
Gambar 4. 3 Maklumat Pelayanan	47
Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Klinik Pratama	48
Gambar 4. 5 Alur Pelayanan Klinik Utama	49
Gambar 4. 6 Tren Kunjungan UPK Tahun 2021-2025.....	50
Gambar 4. 7 Sarana dan Prasarana Pelayanan (loket pendaftaran, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, laboratorium, radiologi, farmasi, ambulans dan mobil jenazah)	54
Gambar 4. 8 Standar Pelayanan	55
Gambar 4. 9 Link pengisian Survey Kepuasan Klinik Pratama dan Klinik Utama	56
Gambar 4. 10 Tampilan Survei Kepuasan.....	58
Gambar 4. 11 Ruang Tunggu Klinik Pratama dan Klinik Utama Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.....	61
Gambar 4. 12 Rekam Medis Elektronik.....	62
Gambar 4. 13 Monitor Panggial Antrian Pendaftaran.....	62
Gambar 4. 14 Kegiatan Afternoon Briefing yang dilakukan seminggu sekali	68
Gambar 4. 15 Sertifikat Akreditasi Klinik Pratama	73
Gambar 4. 16 Sertifikat Akreditasi Klinik Utama.....	73
Gambar 4. 17 Penghargaan Kepatuhan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Tahun 2022 Kategori Kepatuhan Prima.....	74
Gambar 4. 18 Penerimaan Anugerah BAPETEN 2025 Kategori Keselamatan dan Keamanan Nuklir Bidang Radiologi Diagnostik dan Intervensional (Non-Rumah Sakit)	75
Gambar 4. 19 Laporan SKM Semester I Tahun 2025	80
Gambar 4. 20 Laporan SKM Semester II Tahun 2025.....	80
Gambar 4. 21 Model Evaluasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Model IPOO	102

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks sektor kesehatan, kualitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat strategis karena secara langsung berkaitan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah sebagai penyelenggara layanan kesehatan.

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan reformasi birokrasi. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Hasil survei tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan serta menjadi dasar bagi perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, secara konseptual, evaluasi pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Evaluasi yang komprehensif perlu melihat keseluruhan sistem pelayanan, mulai dari aspek sumber daya (input), proses pelayanan (process), hasil layanan (output), hingga dampak pelayanan terhadap masyarakat (outcome).

Sejalan dengan prinsip *New Public Management* (Osborne, 1992), pelayanan publik dituntut untuk berorientasi pada kinerja dan hasil (performance-oriented), sehingga evaluasi pelayanan perlu dilakukan secara sistematis dan berbasis data. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh adalah model *Input–Process–Output–Outcome* (IPOO).

Model IPOO dipilih karena mampu mengevaluasi pelayanan secara menyeluruh mulai dari aspek masukan, proses penyelenggaraan, hasil langsung, hingga dampak pelayanan terhadap masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan ini, evaluasi pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mampu mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan dalam proses pelayanan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, hasil Survei Kepuasan Masyarakat tidak selalu dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan secara sistematis di tingkat organisasi. Dalam banyak kasus, hasil survei kepuasan masyarakat lebih sering difungsikan sebagai laporan administratif atau pemenuhan kewajiban pelaporan kepada instansi pembina, sementara pemanfaatannya dalam proses evaluasi internal, analisis penyebab permasalahan pelayanan, serta perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan masih terbatas.

Permasalahan tersebut juga ditemukan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Ridhosari et al., 2021) menunjukkan bahwa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Madiun dilakukan oleh pihak ketiga hanya satu kali dalam setahun sehingga proses evaluasi pelayanan menjadi relatif lambat dan kurang responsif terhadap kebutuhan perbaikan pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Astuti et al., 2022) menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat pada fasilitas pelayanan kesehatan belum berjalan secara optimal sehingga hasil survei kepuasan masyarakat belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana et al., 2024) menunjukkan bahwa beberapa fasilitas pelayanan kesehatan bahkan belum pernah melaksanakan survei kepuasan masyarakat sehingga tidak tersedia data yang dapat dijadikan dasar evaluasi pelayanan. Penelitian (Alfiyani et al., 2024) juga menunjukkan bahwa meskipun survei kepuasan masyarakat telah dilakukan secara berkala, pengelolaan pengaduan masyarakat masih belum optimal sehingga hasil survei belum sepenuhnya ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan pelayanan. Sementara itu, penelitian (Irman & Azmi, 2023) menunjukkan bahwa meskipun nilai indeks kepuasan masyarakat berada dalam kategori baik, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian (Nugroho et al., 2020) di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah daerah (RSUD Yowari) juga mengungkapkan bahwa evaluasi pelayanan masih terfokus pada output semata, tanpa analisis *input-process-output* yang komprehensif, kondisi serupa dengan pemanfaatan SKM di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelaksanaan SKM sebagai alat ukur kepuasan dengan pemanfaatannya sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan secara komprehensif.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan serta masyarakat umum. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Unsur Pelayanan	Semester I 2025	Semester II 2025
Persyaratan Pelayanan	3,402	3,610
Sistem Mekanisme	3,412	3,613
Waktu Penyelesaian	3,264	3,524
Biaya/Tarif	3,876	3,930
Produk Pelayanan	3,391	3,621
Kompetensi Pelaksana	3,450	3,624
Perilaku Pelaksana	3,442	3,661
Penanganan Pengaduan	3,873	3,858
Sarana/Prasarana	3,407	3,618
IKM Total	87,46	91,74

Tabel 1. 1 Tabel Perbandingan SKM Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Semester I dan II 2025

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan tercatat sebesar 87,46 dengan kategori mutu pelayanan “Baik”. Hasil pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan menunjukkan nilai yang bervariasi, di antaranya unsur persyaratan pelayanan sebesar 3,402, sistem mekanisme dan prosedur 3,412, waktu penyelesaian 3,264, biaya atau tarif 3,876, produk pelayanan 3,391, kompetensi pelaksana 3,450, perilaku pelaksana 3,442, penanganan pengaduan 3,873, serta sarana dan prasarana 3,407.

Pada periode berikutnya, yaitu Semester II Tahun 2025, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan nilai IKM menjadi 91,74 dengan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik”. Peningkatan tersebut tercermin pada hampir seluruh unsur pelayanan, antara lain persyaratan pelayanan sebesar 3,610, sistem mekanisme dan prosedur 3,613, waktu penyelesaian 3,524, biaya atau tarif 3,930, produk pelayanan 3,621,

kompetensi pelaksana 3,624, perilaku pelaksana 3,661, penanganan pengaduan 3,858, serta sarana dan prasarana 3,618.

Meskipun hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, analisis terhadap nilai setiap unsur pelayanan masih menunjukkan variasi tingkat kepuasan pada beberapa aspek pelayanan. Peningkatan nilai SKM belum tentu mencerminkan peningkatan kinerja pelayanan secara menyeluruh, karena SKM hanya menggambarkan persepsi pengguna layanan tanpa mengidentifikasi faktor-faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Sebagai contoh, pada Semester I Tahun 2025 unsur waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas pelayanan dinilai baik oleh masyarakat, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Selain itu, hasil SKM yang tersedia belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi pelayanan secara komprehensif dengan melihat keterkaitan antara *input*, *process*, *output*, dan *outcome*. Akibatnya, proses evaluasi pelayanan cenderung hanya berfokus pada nilai kepuasan tanpa mengidentifikasi akar permasalahan yang terjadi pada aspek input dan proses pelayanan. Kondisi ini berpotensi menyebabkan perbaikan pelayanan tidak tepat sasaran dan bersifat parsial.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian, yaitu:

1. Evaluasi pelayanan masih berfokus pada hasil (*output*) dan kepuasan masyarakat, belum pada analisis sistem pelayanan secara menyeluruh
2. Pemanfaatan data SKM sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan belum optimal
3. Penelitian yang menggunakan model IPOO dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan di tingkat unit pelayanan masih terbatas

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan model IPOO di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pemilihan Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan sebagai lokus penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, unit pelayanan ini merupakan bagian dari institusi pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di lingkungan Kementerian Kesehatan. Kedua, unit pelayanan ini secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga tersedia data empiris yang dapat dianalisis untuk melihat bagaimana indikator pelayanan publik dimanfaatkan dalam proses evaluasi kinerja pelayanan. Ketiga, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang menggunakan model IPOO dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi pelayanan kesehatan di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan berdasarkan aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* (IPOO)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi evaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* (IPOO) di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis evaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* (IPOO) di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* (IPOO) di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang evaluasi pelayanan publik di sektor kesehatan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai penerapan model *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* (IPOO) dalam evaluasi kinerja pelayanan publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi pelayanan kesehatan secara lebih komprehensif, serta sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan analisis IPOO.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Kesehatan Menggunakan Model Input–Process–Output–Outcome (IPOO) di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan Model IPOO menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan telah berjalan dengan baik pada setiap dimensi, yaitu Input, Process, Output, dan Outcome.

Aspek *Input* menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, sistem informasi, serta standar pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Aspek *Process* menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), didukung oleh koordinasi, monitoring, evaluasi, serta pemanfaatan sistem informasi. Aspek *Output* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan serta menghasilkan berbagai capaian organisasi, seperti akreditasi Klinik Pratama dan Klinik Utama, Penghargaan Kepatuhan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Tahun 2022, dan Anugerah BAPETEN Tahun 2025. Sementara itu, aspek *Outcome* menunjukkan adanya dampak positif terhadap masyarakat yang tercermin dari meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari 87,46 pada Semester I Tahun 2025 menjadi 91,74 pada Semester II Tahun 2025.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan kesehatan terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal meliputi kompetensi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, sistem informasi, standar pelayanan, koordinasi, serta komitmen organisasi dalam menjaga mutu pelayanan. Sementara itu,

faktor eksternal meliputi kebutuhan dan harapan masyarakat, perkembangan teknologi informasi, perubahan regulasi, serta kebijakan pemerintah di bidang kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua kelompok faktor tersebut saling berkaitan dan bersama-sama memengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menghasilkan sintesis pemecahan masalah berupa Model Evaluasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Model IPOO yang menggambarkan keterkaitan antara aspek *Input*, *Process*, *Output*, dan *Outcome* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Model tersebut menunjukkan bahwa hasil evaluasi, khususnya melalui Survei Kepuasan Masyarakat, dapat dimanfaatkan sebagai mekanisme umpan balik (*feedback*) dalam mendukung perbaikan berkelanjutan terhadap aspek *input* dan *process* sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan

Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan perlu mempertahankan capaian kualitas pelayanan yang telah diperoleh melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan sistem informasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat perlu dimanfaatkan secara lebih optimal sebagai dasar dalam menetapkan prioritas perbaikan pelayanan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara berkesinambungan.

2. Bagi Kementerian Kesehatan

Kementerian Kesehatan diharapkan terus memberikan dukungan terhadap penguatan sistem pelayanan kesehatan di Unit Pelayanan Kesehatan melalui pengembangan kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan integrasi sistem informasi kesehatan. Dukungan tersebut diharapkan dapat memperkuat tata kelola pelayanan kesehatan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan evaluasi pelayanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau melakukan penelitian komparatif pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan model evaluasi pelayanan dengan mengintegrasikan indikator transformasi kesehatan atau indikator mutu pelayanan lainnya sesuai perkembangan kebijakan di bidang kesehatan.

Pada akhirnya, evaluasi pelayanan kesehatan tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun budaya perbaikan berkelanjutan. Melalui penerapan Model IPOO, penyelenggara pelayanan kesehatan diharapkan mampu melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap seluruh tahapan pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan senantiasa berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyani, L., Karlinda, Nikmah Ayu Ramadhani Amir, Eny Nurul Fatimah, Widya Kaharani Putri, Anindita Hasniati Rahmah, Asmirati Yakob, Danar Rista Saputra, Arif Setiawan, Ivando Zeldha Damara, Herdiyanto, & Suharyo. (2024). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KOTA MADIUN. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 12(01), 93–103. <https://doi.org/10.52236/ih.v12i1.510>
- Andriani, D., Maritasari, D. B., Laela, I., & Husnadia, S. (2025). Pemilihan Teknik Sampling yang Tepat Dalam Penelitian Kualitatif: Literature Review. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(4), 6238–6247. <https://doi.org/10.54373/imeij.v6i4.3783>
- Anggraini, N. W. (2019). *PENILAIAN KINERJA PUBLIK BERDASARKAN PELAYANAN DAN VALUE FOR MONEY (Studi Kasus Pada Puskesmas Trosobo Taman) Anang Subardjo Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.
- Astuti, H., Santoso, S., Al-Hajj, B., & Bangkit, S. (2022, September 13). *Public Service Community Satisfaction Survey And Evaluation: A State Health Center Perspective*. <https://doi.org/10.4108/cai.10-8-2022.2320783>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (1992). The New Public Service: Serving Rather than Steering. In *Osborne and Plastrik*.
- Irman, A. A. J. G., & Azmi, I. F. (2023). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PARANGLOE*.
- Kharisma, B. (2014). *GOOD GOVERNANCE SEBAGAI SUATU KONSEP DAN MENGAPA PENTING DALAM SEKTOR PUBLIK DAN SWASTA (SUATU PENDEKATAN EKONOMI KELEMBAGAAN)*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative-Data-Analysis*.
- Nasution, U. H. J. L. D. (2024). *Metode Penelitian*. Serasi Media Teknologi.
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., Rizki, M., Stia, P., & Jakarta, L. (2020). ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PEMDA KABUPATEN JAYAPURA TAHUN 2019. In *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* (Vol. 17).

- Osborne, D. G. T. (1992). *Restructuring Local Government*.
[Http://Mildredwarner.Org/Cms.Mildredwarner.Org/Summaries/Osborne1992.Html](http://Mildredwarner.Org/Cms.Mildredwarner.Org/Summaries/Osborne1992.Html).
- Prasetijono, Citaprasetya, & Yuliyanti. (2018). *Analysis of Preventive and Health Promotion Program Using IPO Model in Primary Health Care in Semarang*.
<https://doi.org/10.2991/isphe-18.2018.45>
- Putra, M. B. (2020). *Pengukuran Kepuasan Masyarakat*.
- Ridhosari, D., Ferawaty, E., Wardani, R., Pascasarjana, P., & Kesehatan, I. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat Digital Pada Pendaftaran Online di RSUD Kota Madiun*. <https://snpm.unusa.ac.id>
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiati, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Wahyudianto, H. (2015). *PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN KEBIJAKAN PELAYANAN PEMERINTAH*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat-->
- Yuliana, V. S., Suryani, L., & Asiani, G. (2024). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS BETUNG KABUPATEN OKU TIMUR TAHUN 2023. In *Jurnal kesehatan dan pembangunan* (Vol. 14, Number 27).