



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN  
BALAI PENGOBATAN (BP) UMUM PUSKESMAS PATRANG  
KABUPATEN JEMBER TAHUN 2011**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Rhizal Eka Hardian**  
**NIM 072110101065**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN  
BALAI PENGOBATAN (BP) UMUM PUSKESMAS PATRANG  
KABUPATEN JEMBER TAHUN 2011**

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh  
**Rhizal Eka Hardian**  
**NIM 072110101065**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda Reswanti Roesita S.Pd dan Ayahanda Mohammad Hartono S.Pd yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, dan dukungan spiritual maupun moral yang telah tcurahkan dengan penuh keikhlasan. Semoga Allah selalu memberikan kasih sayang, kesehatan, dan kebahagiaan;
2. Adik-adikku Rima Dwi Hardianti dan Ratih Tria Safitri, giatlah belajar agar cita-citamu tercapai dan bisa membanggakan kedua orang tua kita;
3. Keluarga besar (Alm) Akung Gunawan dan (Alm) Akung Taji atas harapan, doa dan cintanya;
4. Guru-guruku mulai dari TK sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu, mendidik dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

## **MOTTO**

Setelah berdoa, bertindaklah  
(Pepatah Afrika kuno)\*)

Tidak akan ada apa-apa, ketika kita tidak melakukan apa-apa  
(Anonim)\*)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
(QS Al Insyirah:5)\*\*)

---

\*) Anonim. Tanpa Tahun. Motto Hidup. <http://www.logikakehidupan.com/href?/01> [4 Juni 2011]

\*\*\*) Departemen Agama RI. 2004. Al-Quran dan Terjemahannya. Bandung : CV Penerbit J- Art

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rhizal Eka Hardian

NIM : 072110101065

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2011" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juni 2011

Yang Menyatakan,

Rhizal Eka Hardian

NIM. 072110101065

**PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN  
BALAI PENGOBATAN (BP) UMUM PUSKESMAS PATRANG  
KABUPATEN JEMBER TAHUN 2011**

Oleh

Rhizal Eka Hardian  
NIM 072110101065

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Abu Khoiri, S.KM., M.Kes  
Dosen Pembimbing II : Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2011" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada :

hari, tanggal : Jumat, 17 Juni 2011

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Nuryadi, S.KM, M.Kes  
NIP. 19720916 200112 1 001

Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes  
NIP. 19780807 200912 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Abu Khoiri, S.KM, M.Kes  
NIP. 19790305 200501 1 002

Yenny Ar Tanjung, S.Si, Apt.  
NIP. 19780731 200312 2 004

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes

Dwi Handarisasi, S.Psi., M.see NI

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.  
NIP. 19560810 198303 1 003

## RINGKASAN

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2011;** Rhizal Eka Hardian; 072110101065; 2011; 98 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui pengukuran terhadap 14 unsur IKM yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan. Keempat belas unsur ini adalah unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel” yang harus ada dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Setiap pelayanan publik wajib melakukan pengukuran IKM secara berkala dan hal ini juga berlaku bagi Puskesmas.

Puskesmas Patrang adalah salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Jember dan memiliki wilayah kerja di Kecamatan Patrang. Puskesmas Patrang selama ini belum pernah melaksanakan pengukuran IKM. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian mengenai pengukuran IKM pada pelayanan BP Umum dikarenakan unit pelayanan ini adalah unit pelayanan yang banyak dimanfaatkan masyarakat dan terkait adanya penurunan jumlah kunjungan BP Umum selama kurun waktu tahun 2009 sampai tahun 2010.



Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel penelitian adalah pasien BP Umum yang telah mendapatkan pelayanan, sebanyak 150 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Mei sampai Juni 2011 di unit pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang Kabupaten Jember. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan kuesioner.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa untuk karakteristik responden, sebagian besar umur responden termasuk ke dalam kategori dewasa dini, jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan, tingkat pendidikan mayoritas SLTA dan pekerjaan sebagian besar berprofesi sebagai wiraswasta atau usahawan. Unsur IKM yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur prosedur pelayanan dan unsur terendah adalah unsur kenyamanan lingkungan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 73,56 yang termasuk kategori baik.

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2011". Skripsi ini disusun untuk melakukan penelitian dalam memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Husni Abdul Gani, M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
2. Bapak Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, motivasi, pemikiran dan perhatian serta meluangkan banyak waktunya sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik;
3. Bapak Nuryadi S.KM, M.Kes, selaku ketua penguji;
4. Ibu Yenny Ar Tanjung S.Si, Apt., selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember atas kesediannya menjadi penguji;
5. Bapak Imam Firdausi Amd.Kep., selaku staf Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang telah memberikan izin pengambilan data serta memberikan banyak kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini;
6. dr. T. Ninik W. selaku Kepala Puskesmas Patrang yang telah memberikan ijin penelitian;
7. Segenap staf dan petugas pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini;

8. Ibunda Reswanti Roesita, S.Pd. dan Ayahanda Mohammad Hartono, S.Pd. yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, dan dukungan spiritual maupun moral yang telah tuncurahkan dengan penuh keikhlasan;
9. Semua guru-guruku dari TK sampai dengan SMA serta bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmunya semoga bermanfaat dan mendapatkan balasan dari-Nya. Amiin Ya Rabbal'alamln;
10. Laili Nur Qomariah, terima kasih atas waktu, senyum, tawa dan semangat yang tak henti-hentlnya diberikan, terima kasih banyak;
11. Semua teman-teman KFC (Kumpulan Forum Celenk), ayo rek bersemangat dan terima kasih atas hari-hari ceria yang kita lalui bersama, semoga forum ini bisa kita bawa sampai tua rek,
12. Teman-teman seperjuangan di AKK 2007, atas dukungan, saran serta kritik yang membangun;
13. Teman-teman FKM angkatan 2007, atas segala kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini;
14. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis menyampaikan terima kasih.

Jember, 17 Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</b> .....	7
2.1.1 Pengertian .....	7
2.1.2 Fungsi Puskesmas .....	8

2.1.3 Upaya dan Bentuk Pelayanan Puskesmas .....	10
<b>2.2 Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas .....</b>	<b>12</b>
2.2.1 Pengertian .....	12
2.2.2 Lingkup Kegiatan .....	13
<b>2.3 Kepuasan Pasien .....</b>	<b>13</b>
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	13
2.3.2 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pasien .....	14
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pasien .....	19
<b>2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.4.2 Kewajiban dan Hak Penyelenggara Pelayanan Publik .....	20
2.4.3 Kewajiban dan Hak Penerima Pelayanan Publik .....	21
2.4.4 Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggara Pelayanan Publik .....	22
<b>2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....</b>	<b>28</b>
2.5.1 Pengertian .....	28
2.5.2 Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	29
2.5.3 Manfaat Penyusunan IKM .....	31
<b>2.6 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>34</b>
3.2.1 Tempat Penelitian .....	34
3.2.2 Waktu Penelitian .....	34
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>35</b>
3.3.1 Populasi Penelitian .....	35
3.3.2 Sampel Penelitian .....	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	35

3.3.4 Penentuan Ukuran Sampel .....	36
<b>3.4 Variabel dan Definisi Operasional .....</b>	<b>36</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	36
3.4.2 Definisi Operasional .....	37
<b>3.5 Data dan Sumber Data .....</b>	<b>44</b>
<b>3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	45
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data .....</b>	<b>46</b>
<b>3.8 Alur Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....</b>	<b>50</b>
4.1.1 Keadaan Geografis .....	50
4.1.2 Alur Pelayanan Pengobatan Pasien .....	50
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>51</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Pengguna Pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang .....	51
4.2.2 Hasil Penilaian Responden Terhadap 14 Unsur IKM pada Pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang .....	54
4.2.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang .....	68
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>69</b>
4.3.1 Karakteristik Responden Pengguna Pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang.....	69
4.3.2 Penilaian Responden Terhadap 14 Unsur IKM pada Pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang .....	71
4.3.3 Unsur IKM Puskesmas Patrang yang Memperoleh Nilai Tertinggi dan Nilai Terendah .....	81

4.3.4 Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	
BP Umum Puskesmas Patrang.....	83
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>85</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Definisi Operasional .....	37
3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM .....	48
4.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden .....	52
4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	52
4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden .....	53
4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....	53
4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Prosedur Pelayanan .....	54
4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan .....	56
4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kejelasan Petugas .....	57
4.8 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kedisiplinan Petugas .....	58
4.9 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	58
4.10 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan .....	59
4.11 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kecepatan Pelayanan .....	60
4.12 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	61
4.13 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan .....	62



4.14	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kewajaran	
	Biaya .....	63
4.15	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kejelasan	
	Pembiayaan .....	63
4.16	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kepastian	
	Jadwal Pelayanan .....	64
4.17	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Kenyamanan	
	Lingkungan .....	65
4.18	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Keamanan	
	Pelayanan .....	66
4.19	Nilai Rata-Rata Unsur dari Masing-Masing Unsur IKM pada Pelayanan	
	BP Umum Puskesmas Patrang Tahun 2011 .....	67
4.20	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	
	Pelayanan BP Umum Puskesmas Patrang .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	32
3.1 Alur Penelitian .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A Lembar <i>Informed Consent</i> .....	90
B Lembar Kuesioner .....	91
C Dokumentasi .....	96
D Ijin Penelitian .....	98