



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO**

*ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX AT KANIGARAN  
HEALTH CENTER PROBOLINGGO CITY*

**SKRIPSI**

Oleh

**Suryo Herwindo  
070910201059**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO**

**ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX AT KANIGARAN  
HEALTH CENTER PROBOLINGGO CITY**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Suryo Herwindo  
070910201059**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang tuaku bapak Ernowo, dan Ibuku Noenik Ratna Ningsih, yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik dalam hidupku.
2. Adikku tersayang Dwiky Ari wihardhono, semoga cita-citamu tercapai.
3. Guru-guruku dari SD sampai SMA dan Dosen-dosenku Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya sampai menjadi seorang sarjana.
4. Almamaterku tercinta Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTO**

Apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, bekerja keraslah dalam urusan yang lain.<sup>1</sup>

(QS. Al Inshirah ayat 7)

Orang yang berhasil di dunia ini adalah mereka yang berdiri dan mencari keadaan-keadaan yang mereka inginkan dan jika mereka tidak menemukannya, mereka menciptakannya.<sup>2</sup>

(George Bernard Shaw)

- 
1. Islam Dalam Lintasan Sejarah Perpolitikan (2004:311)
  2. Bernard Shaw,3 Kunci Sukses hal: 35

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suryo Herwindo

NIM : 070910201059

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Analisis indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 November 2012  
Yang menyatakan,

Suryo Herwindo  
NIM 070910201059

**SKRIPSI**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS  
KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO**

Oleh  
Suryo Herwindo  
NIM 070910201059

Pembimbing

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Pembimbing II : Suji, S.Sos, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Selasa, 13 November 2012

Pukul : 08.30 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. A. Kholiq Azhari, M. Si  
NIP 195607261 198902 1 001

Dra. Inti Wasiati, M.M  
NIP 19530731 198002 2 001

Anggota Penguji:

1. Suji. S. Sos  
NIP 19700615 200812 1 002 (.....)
2. Dr. Sutomo, M. Si  
NIP 19650311 99103 1 003 (.....)

Mengesahkan  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.  
NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo;** Suryo Herwindo, 070910201059; 2012: 97 halaman; Program Studi Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia sehingga menjadi hal yang wajar jika sektor kesehatan mendapat prioritas dalam penanganan dan pemenuhannya. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya puskesmas. Puskesmas sebagai tempat pelayanan publik yang bergerak pada sektor kesehatan seharusnya mampu untuk memenuhi kebutuhan tersebut untuk masyarakat. Dengan sistem pelayanan kesehatan yang baik puskesmas diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat baik secara kuantitas, kualitas dan kontinuitas.

Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia sering kita dapati sebagai pelayanan yang kurang memuaskan di mata masyarakat. Sehingga dari situlah kualitas pelayanan harus segera dibenahi agar masyarakat tidak memberikan pandangan yang negatif terhadap pelayanan yang ada di Indonesia, tidak terkecuali dengan Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo yang merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan Kota Probolinggo yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo yang beralamat di Jl. Cokroaminoto No. 29 Probolinggo. Penelitian dilakukan dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2012. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 150 orang/ responden dengan menggunakan teknik sampling



sampling insidental. Selanjutnya untuk menghitung atau menganalisis data dari hasil kuesioner menggunakan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang mana kualitas pelayanan akan diketahui setelah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kanigaran menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B yang dapat dikatakan Baik. Mutu pelayanan mendapatkan kategori baik karena bila dilihat dari tabel nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kanigaran mendapatkan nilai persepsi 3, dengan nilai interval IKM 3,06 yaitu berada pada nilai interval antara nilai 2,51 – 3,25. Apabila nilai tersebut dikonversikan ke nilai interval konversi IKM maka kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kanigaran mendapatkan nilai 76,52 dengan mutu pelayanan B yaitu Baik.

## **PRAKATA**

Segala syukur penulis panjatkan kepala Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Hary Yuswadi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Dosen Pembimbing I serta Bapak Suji S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa sabar memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi;
6. dr. Lusi Tri Wahyuli selaku Kepala Puskesmas Kanigaran, Ibu Eni selaku kepala tata usaha puskesmas Kanigaran, Bapak Sumarjik, dan Seluruh Pegawai Puskesmas Kaniagaran Kota Probolinggo yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang dengan sukarela telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi;

7. Bapakku dr. Ernowo dan Ibuku Tercinta Noenik Ratna Ningsih B.A yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
8. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara, kawan-kawanku, Ayu Wulandari, Hafiz, Zakky, Nanda, Yoppie, Yunita, Detira, Novita, Arif, Nunik, Sony, Amanda, Anas, Edo, Karim, dan teman-teman AN '07 yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, serta sahabatku di Kos Jawa 2D Nomor 4 Bambang, Zakky, Nanda, Rudi, Yudha, Alfin, Budi, Yanuar, dan Farid yang telah meramaikan suasana di kosan yang sudah memberikan semangat juga motivasi bagi penulis;
9. Seluruh Keluarga Besar dan Saudara. Terima kasih atas doanya.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember pada khususnya.

Jember, 13 November 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	16
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	16
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	17
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
2.1 Konsep Dasar .....	18
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.3 Konsep Jasa.....	21
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan .....	22
2.5 Konsep Pelanggan.....	26

2.6	Konsep Kepuasan Pelayanan .....	26
2.7	Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat .....	27
2.7.1	Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	27
2.7.2	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	28
<b>BAB 3.</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
3.3	Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1	Penentuan Populasi .....	36
3.3.2	Penentuan Sampel .....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5.1	Variabel Penelitian .....	41
3.5.2	Definisi Operasional .....	41
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian.....	48
4.1.1	Visi, Misi, Janji Pelayanan, Motto dan Janji Layanan .....	49
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Kanigaran .....	50
4.1.3	Struktur Organisasi .....	51
4.1.4	Jenis Pelayanan .....	54
4.1.5	Persyaratan Pelayanan .....	59
4.1.6	Sistem Alur Pelayanan .....	59
4.1.7	Prestasi Yang Pernah Dicapai .....	60
4.1.8	Biaya Pelayanan .....	60
4.1.9	Waktu Pelayanan .....	61
4.1.10	Sarana Ketenagakerjaan Puskesmas Kanigaran .....	61
4.1.10.1	Jumlah dan Kompetensi Pegawai .....	61
4.1.10.2	Sarana dan Prasarana Puskesmas Kanigaran .....	65

4.2 Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Karakteristik Umur Responden .....	68
4.2.2 Analisa Data .....	71
4.2.2.1 Unsur Prosedur Pelayanan .....	71
4.2.2.2 Unsur Persyaratan Pelayanan .....	72
4.2.2.3 Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan .....	73
4.2.2.4 Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	74
4.2.2.5 Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	74
4.2.2.6 Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan .....	75
4.2.2.7 Unsur Kecepatan Pelayanan .....	76
4.2.2.8 Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	77
4.2.2.9 Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	78
4.2.2.10 Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan .....	79
4.2.2.11 Unsur Kepastian Biaya Pelayanan .....	79
4.2.2.12 Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan .....	80
4.2.2.13 Unsur Kenyamanan Lingkungan .....	81
4.2.2.14 Unsur Keamanan Pelayanan .....	82
4.2.2.15 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	82
4.2.2.16 Prioritas Pelayanan .....	87
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan Puskesmas Kanigaran .....	7
Tabel 1.2 jumlah Kunjungan Pasien Dalam 1 Minggu .....	10
Tabel 1.3 Waktu Standar Pelayanan dan Jam Kantor .....	11
Tabel 1.4 Jam Buka dan Tutup Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kanigaran .....	13
Tabel 2.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Kesehatan .....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	46
Tabel 4.1 Data Jumlah Pegawai dan Kompetensi .....	62
Tabel 4.2 Sarana Peralatan Medis Puskesmas Kanigaran .....	65
Tabel 4.3 Umur Responden .....	68
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden .....	69
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden .....	69
Tabel 4.6 Pekerjaan Utama Responden .....	70
Tabel 4.7 Karakteristik Responden .....	70
Tabel 4.8 Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan .....	71
Tabel 4.9 Penilaian Unsur Persyaratan Pelayanan .....	72
Tabel 4.10 Penilaian Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan .....	73

Tabel 4.11 Penilaian Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	74
Tabel 4.12 Penilaian Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	74
Tabel 4.13 Penilaian Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan .....	75
Tabel 4.14 Penilaian Unsur Kecepatan Pelayanan .....	76
Tabel 4.15 Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	77
Tabel 4.16 Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	78
Tabel 4.17 Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan .....	79
Tabel 4.18 Unsur Kepastian Biaya Pelayanan .....	79
Tabel 4.19 Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan .....	80
Tabel 4.20 Unsur Kenyamanan Lingkungan .....	81
Tabel 4.21 Unsur Keamanan Pelayanan .....	82
Tabel 4.22 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan .....	82
Tabel 4.23 Unsur Pelayanan Dengan Kualitas Sangat Baik .....	85
Tabel 4.24 Unsur Pelayanan Dengan Kualitas Baik .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kanigaran .....	8
Gambar 1.2 Prosedur Pengajuan Pelayanan .....	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kanigaran .....	53
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan Loker .....	54
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Balai Pengobatan Umum .....	55
Gambar 4.4 Prosedur Pelayanan Balai Pengobatan Ibu dan Anak .....	55
Gambar 4.5 Prosedur Pelayanan Pengobatan Gigi .....	56
Gambar 4.6 Prosedur Pelayanan Laboratorium .....	56
Gambar 4.7 Prosedur Pelayanan Klinik Gizi .....	57
Gambar 4.8 Prosedur Pelayanan Obat .....	57
Gambar 4.9 Prosedur Pelayanan Klinik Sanitasi .....	58
Gambar 4.10 Prosedur Pelayanan Klinik Fisioterapi .....	58
Gambar 4.11 Grafik Tingkat Unsur Pelayanan .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuisisioner
- Lampiran B SK Menpan nomor 63 tahun 2003
- Lampiran C SK MenPan nomor KEP/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lampiran D SPP Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo Tahun 2012
- Lampiran E Surat penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran F Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Probolinggo
- Lampiran G Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo
- Lampiran H Daftar Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah
- Lampiran I Hasil Wawancara Observasi Awal
- Lampiran J Tabulasi Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)