



**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 Dwiki 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.



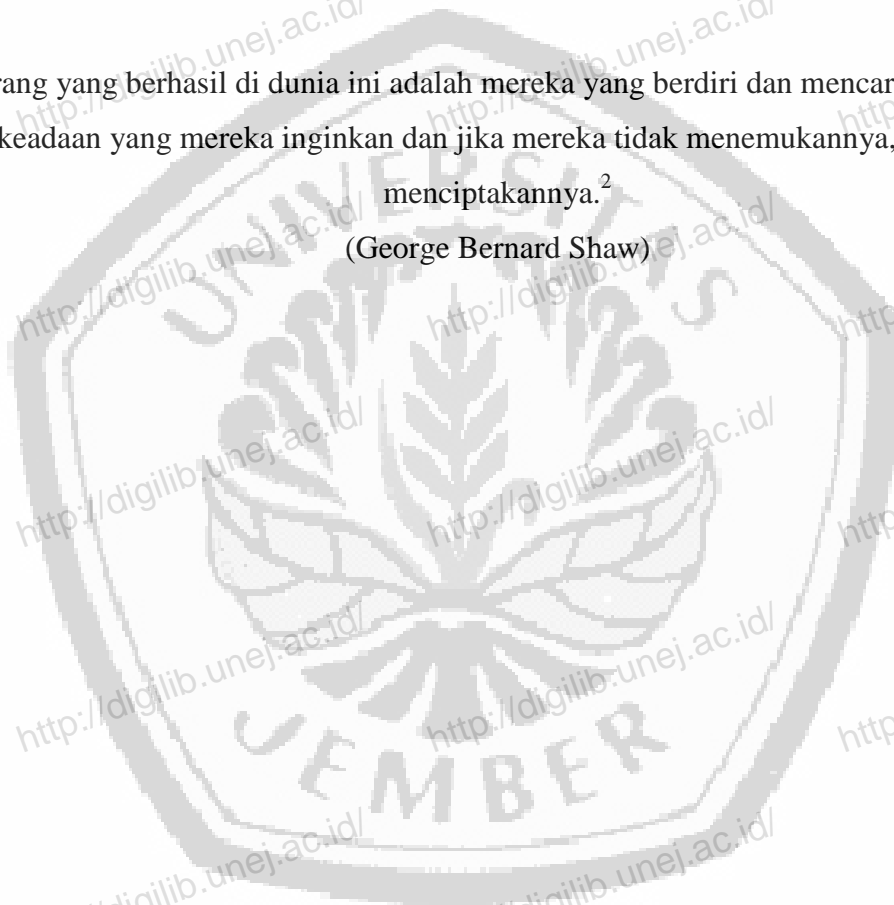
MOTO

Apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, bekerja keraslah dalam urusan yang lain.¹

(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.²

(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 kepada 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 terselesainya skripsi ini;
8. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara, kawankawanku, 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

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
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
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	18
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
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN	34
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
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
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
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 Loket	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)