



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT RAWAT JALAN
PUSKESMAS KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO**

***COMMUNITY SATISFACTION INDEX UNIT OUTPATIENT HEALTH
CENTERS IN THE DISTRICT KRAKSAAN PROBOLINGGO***

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Oleh

**Inayatul Hasanah
NIM 090910201015**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kepada Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Alm. H. Rosyidi dan Hj. Dewi Salma yang telah membesarkan, mendidik serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan ketulusan yang tiada pernah kering akan doa, nasehat dan motivasi. Segala ucapan terimakasih tidak akan pernah cukup menggambarkan penghargaan ini.
2. Kakak-kakakku Ainul Lu'luk dan Ida Maimuna yang telah memberikan perhatian dan kasih sayang.
3. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTO

“Dan masing-masing orang memperoleh derajat-derajat (seimbang) dengan apa yang dikerjakannya. Dan Tuhanmu tidak lengah dari apa yang mereka kerjakan”.

(Surat Al- An'am ayat 132)*

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”

(Evelyn Underhill)**

*Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an dan terjemahannya Al-JumanatulAli*. Bandung: CV Penerbit J-Art

**[Http://tersingelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html](http://tersingelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html) [16 Agustus 2013]

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Inayatul Hasanah

Nim : 090910201015

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Desember 2013

Yang menyatakan,



Inayatul Hasanah

NIM 090910201015

SKRIPSI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT RAWAT JALAN
PUSKESMAS KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO**

***COMMUNITY SATISFACTION INDEX UNIT OUTPATIENT HEALTH
CENTERS IN THE DISTRICT KRAKSAAN PROBOLINGGO***

Oleh

Inayatul Hasanah
NIM 090910201015

Pembimbing:

Pembimbing I : Drs. Agus Suharsono, M.Si
Pembimbing II : Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo” telah diuji dan disahkan pada:
Hari/tanggal : Senin, 13 Januari 2014
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua

(Dr. Anastasia M., M.Si)
NIP 195805101987022001

Sekretaris

(Dr. Agus Suharsono, M.Si)
NIP 196308141989031023

Anggota Tim Penguji

1. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP 195607261989021001
2. Drs. Anwar, M.Si
NIP 196306061988021001
3. Drs. Supranoto, M.Si
NIP 196102131988021001

(.....)

(.....)

(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember



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

RINGKASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo; Inayatul Hasanah; 090910201015; 2013; 82 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Mutu pelayanan kesehatan pada hakekatnya terkait erat dengan aspek kepuasan pasien. Semakin sempurna kepuasan pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatannya. Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan, contohnya adalah pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pengunjung diloket, waktu tunggu pelayanan yang lama dan ruang tunggu yang panas mudah dirasakan oleh pengunjung instansi kesehatan tersebut. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, pelayanan yang kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan. Dalam pembangunan kesehatan tidak akan lepas dari pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap perubahan dalam pemerintahan kita khususnya dalam hal memberikan pelayanan publik yang berkualitas sangatlah lumrah. Mengingat apa yang diterima masyarakat masih sangat kurang, sehingga masyarakat tidak mendapat kepuasan atas pelayanan publik, dan pada akhirnya kualitas pelayanan publik dinilai kurang memuaskan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel diambil dengan menggunakan teknik sampel incidental sebanyak 150 orang/responden berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi: teknik wawancara, teknik kuesioner dan teknik dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif

untuk memperoleh nilai per unsur dan nilai IKM total. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Hasil nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo tahun 2013 sebesar 2,56. Hasil perhitungan nilai rata-rata tertimbang tersebut setelah dikonversi adalah sebesar 64 menunjukkan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Kraksaan dalam kategori B berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan Puskesmas Kraksaan dinyatakan baik.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur kesopanan dan keramahan petugas dan unsur terendah adalah unsur kepastian jadwal pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 64 yang termasuk kategori baik.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si selaku dosen pembimbing II dan pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Bapak Mulyono dan staff FISIP dalam membantu kelancaran urusan administrasi.
8. Pihak Instansi Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo khususnya Kepala Puskesmas yaitu Dr. Agus ciptosantoso N yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta para pegawai puskesmas yang membantu penulis dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.
9. Novie Ertanto, yang selalu menemani saat suka mapun duka, memberikan motivasi dalam setiap langkah serta memberikan kebahagiaan setiap harinya
10. Teman-teman Kost Bangka 04 No 27, teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara (AN) angkatan 2009, dan sahabat kampusku Mila, Evy, Octa, Eny, Lisa, Keke yang selalu memotivasi dan memberi semangat, terima kasih atas candatawa dan kebahagiaan yang kalian berikan.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	10
2.1.1 Definisi Pelayanan.....	12
2.1.2 Pelayanan Publik	12
2.1.3 Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2 Puskesmas	16

2.2.1 Fungsi Puskesmas	17
2.2.2 Upaya dan Bentuk Pelayanan Puskesmas	18
2.3 Total Quality Management (TQM)	20
2.3.1 Kepuasan dan Indeks Kepuasan Masyarakat	23
2.4 Penelitian Terdahulu	30
2.5 Kerangka Konseptual	31
BAB 3.METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1 Penentuan Populasi	33
3.3.2 Sampel Penelitian	34
3.3.3 Penentuan Ukuran Sampel	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional	35
3.4.1 Variabel Penelitian	35
3.4.2 Definisi Opersional	36
3.5 Jenis dan Sumber Data	42
3.6 Metode Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data	44
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Kraksaan Kabupaten probolinggo	47
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo	49
4.1.3 Ruang lingkup tugas Puskesmas Kraksaan	49
4.1.4 Fasilitas dan kemampuan Pelayanan Fungsional Puskesmas Kraksaan	50
4.1.5 Struktur Organisasi Puskesmas Kraksaan	50

4.1.6 Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.1.7 Penilaian Pasien Terhadap Pelayanan	55
4.1.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo tahun 2013	67
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Karakteristik Pengguna Pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013	68
4.2.2 Penilaian Pengguna Pelayanan Pada Tiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	69
4.2.3 Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel daftar prioritas pelayanan publik	2
3.1 Tabel definisi operasional	37
3.2 Tabel nilai persepsi, interval IKM dan interval konversi IKM	45
4.1 Tabel distribusi frekuensi umur pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	53
4.2 Tabel distribusi frekuensi jenis kelamin pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	53
4.3 Tabel distribusi frekuensi tingkat pendidikan pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	54
4.4 Tabel distribusi frekuensi pekerjaan utama pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	54
4.5 Tabel distribusi frekuensi penilaian kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	55
4.6 Tabel distribusi frekuensi penilaian kemudahan persyaratan pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	56
4.7 Tabel distribusi frekuensi penilaian unsur kejelasan petugas oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	57
4.8 Tabel distribusi frekuensi penilaian kedisiplinan petugas pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	58
4.9 Tabel distribusi frekuensi penilaian tanggung jawab petugas oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	58
4.10 Tabel distribusi frekuensi penilaian kemampuan petugas pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	59

4.11 Tabel distribusi frekuensi penilaian kecepatan pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	60
4.12 Tabel distribusi frekuensi penilaian keadilan mendapatkan pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	61
4.13 Tabel distribusi frekuensi penilaian kesopanan dan keramahan petugas pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	62
4.14 Tabel distribusi frekuensi penilaian kewajaran biaya pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	63
4.15 Tabel distribusi frekuensi penilaian kepastian biaya pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	63
4.16 Tabel distribusi frekuensi penilaian kepastian jadwal pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	64
4.17 Tabel distribusi frekuensi penilaian kenyamanan lingkungan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	65
4.18 Tabel distribusi frekuensi penilaian keamanan pelayanan oleh pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan 2013	66
4.19 Tabel nilai rata-rata tertimbang unsur indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Kraksaan 2013	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Kerangka Konseptual	31
4.1 Gambar Struktur Organisasi Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kunjungan Pasien Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013
2. Bagan Prosedur Alur Pelayanan Pasien Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo
3. Tabel Perkembangan Ketenagaan Di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo
4. Standar Pelayanan Publik Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo
5. Daftar Kuesioner
6. Surat Tugas Bimbingan Skripsi
7. Surat Izin Penelitian Dari Bakesbang kabupaten Probolinggo
8. Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo
9. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah