

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo

Suryo Herwindo, Dra. Inti Wasiati, M.M, Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si
Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Terdapat 14 (empat belas) indikator dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Indikator tersebut sebagai acuan untuk mengukur kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Informasi, Pengukuran, Pelayanan Publik

Abstract

Public satisfaction index are data and information about satisfaction grade that is gotten from quantitative and qualitative measurement output from public opinion in getting service from institution public service provider by comparing expectation and necessary. There are 14 indicators in manual general arranged public satisfaction index. Those 14 indicators become the reference to measure public satisfaction of receiver public service.

Keywords: Information, Measurement, Public Satisfaction Index, receiver public service

Pendahuluan

Jasa pelayanan publik (*public service*) merupakan aspek penting bagi masyarakat dalam suatu negara sehingga kualitas pelayanan juga menjadi sesuatu yang penting bagi penyedia jasa pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk itu pihak penyedia jasa harus sepandai mungkin mencari bagaimana cara agar mampu meningkatkan kualitas pelayanannya bagi masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan. Jasa menurut Arief (2006:11) adalah “dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan tindakan atau unjuk kerja melalui proses dan kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain”. Adapun Empat karakteristik jasa menurut Tjiptono (2008:15) adalah sebagai berikut.

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Artinya, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. Bervariasi (*Variability*)

Artinya, layanan bersifat variabel atau heterogen dimana bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

3. Suatu proses (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi; sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Artinya adalah bahwa jasa/layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

Menurut pengertian jasa diatas maka jasa adalah suatu pelayanan yang diberikan tidak berbentuk. Dimana jasa menurut Arif adalah suatu tindakan proses kerja yang ditawarkan oleh pihak pemberi jasa.

Berbicara mengenai pelayanan jasa pasti berkaitan dengan kepuasan konsumen sebagai pihak penerima jasa. Untuk mencapai kepuasan konsumen tersebut maka pihak penyedia jasa berlomba-lomba dengan penyedia layanan sejenis mencari strategi terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Penyedia jasa akan saling berkompetisi untuk meningkatkan kualitas produknya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang menjadi

sasaran. Maka, jika pelayanan telah memenuhi keinginan pelanggan, berarti hal tersebut juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan memungkinkan mereka untuk menggunakan barang dan jasa tersebut kembali.

Kepuasan pelayanan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan dapat dirasakan setelah pelanggan atau masyarakat menggunakan produk atau jasa yang dibelinya. Kepuasan pelayanan dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 “adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Jika produk yang dibelinya baik maka pelanggan akan menggunakan produk tersebut kembali, sedangkan jika produk yang dibelinya itu buruk maka pelanggan tersebut tidak akan kembali dan ia akan berpindah kepada pihak penyedia yang lain dengan harapan untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan oleh konsumen tersebut.

Pelayanan bersifat luas dan menyeluruh, yang berarti berlaku kepada siapa saja yang memiliki kepentingan atas hal tersebut. pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto (2005:2) adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Setiap individu pada dasarnya ingin kebutuhannya terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkannya. Umumnya masyarakat mengharapkan mendapat pelayanan yang mereka harapkan untuk memperoleh kepuasan bagi dirinya.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik, terdapat sebelas sektor pelayanan pemerintah yang perlu mendapat prioritas peningkatan kualitas dengan berdasarkan jenis-jenis pelayanannya. Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada semua institusi pemerintah untuk melakukan survei tentang indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintah. Dalam KEP/ 25/ M.PAN/ 2 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah “data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”. Produk hukum tersebut secara tertulis telah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik. Keputusan Menpan tersebut dapat dijadikan acuan bagi instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dapat dilakukan secara berkesinambungan. Terdapat 14 (empat belas) indikator dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, namun setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya bila diperlukan.

Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan yakni sektor kesehatan. Sektor pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus diperhatikan kualitasnya dan ditingkatkan mutu pemberian pelayanannya. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (2010:42) “pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat”.

Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan menurut Hodgetts dan Cascio dalam Azwar (2010:43), yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Kesehatan, pengertian kesehatan adalah “keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Untuk pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat.

Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya puskesmas. Dalam buku standar pelayanan publik Puskesmas Kanigaran (2011:4), pengertian puskesmas adalah salah satu unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Sebagai Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan maka puskesmas memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
- b. Pusat pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan.
- c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

d. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kesehatan dan fungsinya.

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.

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Puskesmas Kanigaran merupakan puskesmas milik pemerintah yang berada di tengah kota. Dengan banyaknya pengunjung yang berobat di tempat tersebut, maka Puskesmas Kanigaran mau tidak mau harus meningkatkan kepuasan pasiennya. Hal ini berarti bahwa perlu dilakukannya evaluasi pada setiap pelayanan kesehatan dan perlu ditingkatkan kemampuannya dari baik menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif kuantitatif yang menjelaskan tentang indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo. Pembahasan diarahkan kepada bagaimana kepuasan masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 150 orang/ responden dengan menggunakan teknik sampling sampling insidental.

Teknik pengambilan data di lapangan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik kuisioner.

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

Hasil Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan.
- 7) Kecepatan pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan.
- 13) Kenyamanan lingkungan.
- 14) Keamanan 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.

Meskipun mutu pelayanan yang didapat oleh Puskesmas Kanigaran memperoleh nilai 76,52 dan berkategori B yaitu Baik, tetapi masih ada beberapa unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai rendah apabila dibandingkan dengan nilai unsur pelayanan lainnya. Nilai setiap unsur pelayanan yakni sebagai berikut:

- 1) Unsur Prosedur pelayanan mendapat nilai IKM 3,10 dengan kategori mutu pelayanan baik.

- 2) Unsur Persyaratan pelayanan mendapat nilai IKM 3,06 dengan kategori mutu pelayanan baik
- 3) Unsur Kejelasan petugas pelayanan mendapatkan nilai IKM 2,98 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 4) Unsur Kedisiplinan petugas pelayanan mendapatkan nilai IKM 2,97 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 5) Unsur Tanggung jawab petugas pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,04 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 6) Unsur Kemampuan petugas pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,02 dengan kategori mutu pelayanan baik
- 7) Unsur Kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM 2,95 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 8) Unsur Keadilan mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,02 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 9) Unsur Kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan nilai IKM 3,14 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 10) Unsur Kewajaran biaya pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,19 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 11) Unsur Kepastian biaya pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,70 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 12) Unsur Kepastian jadwal pelayanan mendapatkan nilai IKM 2,82 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 13) Unsur Kenyamanan lingkungan mendapatkan nilai IKM 3,02 dengan kategori mutu pelayanan baik.
- 14) Unsur Keamanan pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,10 dengan kategori mutu pelayanan baik.

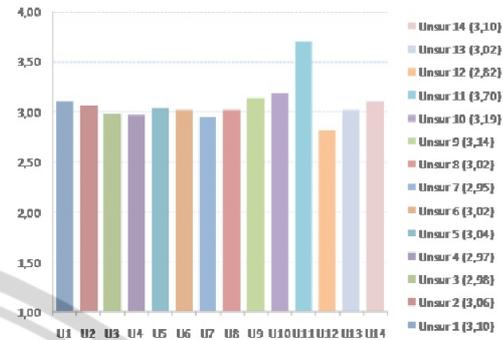
Dari hasil nilai per unsur pelayanan tersebut dapat dilihat bahwa dari ke empat belas unsur pelayanan, meskipun berkategori baik tetapi masih ada beberapa nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dan harus ditingkatkan mutu pelayanannya untuk ke depan yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan, dengan nilai IKM 2,98, unsur kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai IKM 2,97, unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 2,95, dan unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM 2,82.

Sedangkan unsur pelayanan yang harus dipertahankan kualitasnya adalah unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM 3,70, unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM 3,19, unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM 3,14, unsur prosedur pelayanan dengan nilai IKM 3,10, unsur keamanan pelayanan dengan nilai IKM 3,10, unsur persyaratan pelayanan dengan nilai IKM 3,06, unsur tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai IKM 3,04, unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM 3,02, unsur keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM 3,02, dan unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM 3,02.

Pelayanan maksimal oleh pemberi pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan. Oleh karena itu sudah seharusnya setiap pelayanan harus ditingkatkan kualitasnya agar bisa lebih maksimal ke depannya. Pada hasil indeks kepuasan

masyarakat dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pada unsur yang mempunyai nilai rendah harus ditingkatkan agar ke depannya memiliki memperoleh nilai indeks yang tinggi, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Ditunjukkan dalam gambar berikut.

Gambar Grafik tingkat unsur pelayanan



Keterangan:

U1 hingga U14 = Unsur pelayanan

Nilai 0 hingga 4,00 = Nilai interval indeks kepuasan masyarakat

Dari gambar grafik tersebut, dapat dilihat bahwa garis horizontal menunjukkan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang digunakan sebagai indikator dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan garis vertikal dapat dilihat sebagai skala ukuran nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan dengan nilai antara 1,00 hingga 4,00.

Dengan melihat grafik 4.11 tersebut, maka dapat dilihat manakah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dari nilai yang tertinggi hingga nilai yang terendah, yaitu sebagai berikut:

1. Kepastian biaya pelayanan ditunjukkan dengan U11 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,70 dengan unsur pelayanan yang dinilai sangat baik oleh masyarakat.
2. Kewajaran biaya pelayanan ditunjukkan dengan U10 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,19 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
3. Kesopanan dan keramahan petugas ditunjukkan dengan U9 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,14 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
4. Prosedur pelayanan ditunjukkan dengan U1 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,10 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.

5. Keamanan pelayanan ditunjukkan dengan U14 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,10 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
6. Persyaratan pelayanan ditunjukkan dengan U2 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,06 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
7. Tanggung jawab petugas pelayanan ditunjukkan dengan U5 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,04 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
8. Kemampuan petugas pelayanan ditunjukkan dengan U6 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,02 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan ditunjukkan dengan U8 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,02 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
10. Kenyamanan lingkungan ditunjukkan dengan U13 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,02 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
11. Kejelasan petugas pelayanan ditunjukkan dengan U3 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,98 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
12. Kedisiplinan petugas pelayanan ditunjukkan dengan U4 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,97 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
13. Kecepatan pelayanan ditunjukkan dengan U7 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,95 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
14. Kepastian jadwal pelayanan ditunjukkan dengan U12 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,82 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik oleh masyarakat berarti pelayanan tersebut sudah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada di Puskesmas Kanigaran. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat juga telah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik puskesmas kanigaran, hanya saja masih perlu untuk ditingkatkan lagi pelayanan kedepannya agar kualitas pelayanannya menjadi sangat baik.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dilihat pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya dan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan lagi kedepannya adalah sebagai berikut:

- A. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya, yakni:

1. Unsur kepastian biaya pelayanan

Unsur kepastian biaya pelayanan perlu untuk dipertahankan karena biaya yang dibayarkan oleh pasien sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan di dalam SPP.

2. Unsur kewajaran biaya pelayanan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan kualitasnya, karena biaya yang dibebankan oleh pihak puskesmas pada pasien khususnya biaya tindakan medis dinilai masih dapat dijangkau dan tidak membebani pasien.

3. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan oleh pihak Puskesmas Kanigaran karena sikap dan perilaku petugas dinilai oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan saling menghargai terhadap pasien.

4. Prosedur pelayanan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan karena:

- a. Masyarakat menilai prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kanigaran dinilai mudah bagi masyarakat.
- b. Prosedur untuk mendapatkan pelayanan juga dinilai sederhana bagi pasien

5. Keamanan pelayanan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan karena sarana dan prasarana yang ada di lingkungan puskesmas dinilai sangat aman bagi pasien atau pengantar pasien, jadi perlu untuk dipertahankan.

6. Persyaratan pelayanan

Unsur ini perlu dipertahankan karena:

- a. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dinilai tidak sulit oleh pasien, maka harus dipertahankan.
- b. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan juga sudah sesuai dengan SPP puskesmas Kanigaran

7. Tanggung jawab petugas pelayanan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan karena petugas pelayanan dinilai oleh pasien memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan pasien dengan baik.

8. Kemampuan petugas pelayanan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan karena kemampuan petugas pelayanan dinilai pasien sangat mampu untuk menangani penyakit dan kesehatan pasien dengan baik, maka perlu dipertahankan.

9. Keadilan mendapatkan pelayanan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan karena petugas pelayanan dinilai oleh pasien sudah melakukan tugasnya

secara adil pada pasien dengan tidak membedakan status dan golongan pasien.

10. Kenyamanan lingkungan

Unsur pelayanan ini perlu dipertahankan karena kenyamanan di lingkungan puskesmas dinilai oleh pasien sangat nyaman. Sarana dan prasarana yang ada juga bersih, rapi, dan teratur penataannya.

B. Unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi kedepannya yakni:

1. Kejelasan petugas pelayanan

Unsur kejelasan petugas pelayanan mendapatkan nilai indeks yaitu 2,98. Unsur ini dapat dikatakan baik, tetapi untuk kedepannya masih harus ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengumpulan kuisioner dengan masih adanya 16 pasien yang mengeluhkan unsur pelayanan ini. Unsur ini mungkin diperlukan peningkatan dalam penjelasan kesehatan terhadap pasien harus lebih detail dan diperjelas lagi oleh petugas pelayanan.

2. Kedisiplinan petugas pelayanan

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan mendapatkan nilai indeks yaitu 2,97. Unsur ini dapat dikatakan baik, tetapi unsur pelayanan tersebut masih harus ditingkatkan kedepannya. Hal ini dikarenakan dari hasil pengumpulan kuisioner masih ada 10 pasien yang mengeluhkan tentang unsur pelayanan ini.

3. Kecepatan pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan di puskesmas kanigaran mendapatkan nilai indeks yaitu 2,95. Unsur ini dapat dikatakan baik, tetapi kedepannya masih perlu adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan pada unsur pelayanan ini masih ada 19 responden pada pengumpulan kuisioner yang mengeluhkan kecepatan pelayanannya masih perlu untuk diperbaiki lagi kedepannya.

4. Kepastian jadwal pelayanan

Unsur kepastian jadwal pelayanan mendapatkan nilai indeks yang terendah yaitu 2,82. Unsur ini dapat dikatakan baik, tetapi masih perlu diperbaiki pelayanannya untuk kedepan. Hal ini dikarenakan pada unsur kepastian jadwal pelayanan, masih banyak pasien yang mengeluhkan unsur pelayanan ini. Hal ini dapat dilihat melalui kuisioner yang menyebutkan bahwa ada 35 pasien mengeluh tentang unsur pelayanan ini. Unsur ini mungkin diperlukan peningkatan pada jadwal waktu buka dan tutup puskesmas harus diperbaiki lagi.

Pembahasan

Dari hasil keseluruhan penjelasan di atas yang meliputi 14 unsur indikator pelayanan didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo mendapatkan nilai IKM 76,52. Nilai 76,52 tersebut dapat dikatakan memiliki kategori mutu pelayanan B. Dimana kategori ini dapat dikatakan bahwa kinerja unit

pelayanan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo memiliki kinerja pelayanan BAIK. Kategori baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi bisa dikatakan telah memenuhi harapan pelanggan. Akan tetapi dilihat dari nilai-nilai per unsur, masih terdapat unsur yang nilainya rendah jika dibandingkan dengan semua unsur yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan (2,98) yang mendapatkan nilai persepsi nomor 3 yaitu dengan nilai interval IKM antara 2,51 – 3,25, unsur kedisiplinan petugas pelayanan (2,97) yang mendapatkan nilai persepsi nomor 3 yaitu dengan nilai interval IKM antara 2,51 – 3,25, unsur kecepatan pelayanan (2,95) yang mendapatkan nilai interval IKM antara 2,51 – 3,25, dan unsur kepastian jadwal pelayanan (2,82) yang mendapatkan nilai persepsi nomor 3 yaitu dengan nilai interval 2,51 – 3,25.

Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo, maka setelah melalui penghitungan indeks kepuasan masyarakat melalui 14 unsur pelayanan maka didapat kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kanigaran memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 76,52 dengan mutu pelayanan B yaitu dengan kategori kinerja pelayanan Baik.

Meskipun mutu pelayanan Puskesmas Kanigaran mendapatkan nilai B dengan kategori kinerja pelayanan baik, tetapi masih ada beberapa unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan lagi untuk kedepannya, yakni unsur kejelasan petugas pelayanan, unsur kedisiplinan petugas pelayanan, unsur kecepatan pelayanan, dan unsur kepastian jadwal pelayanan yang dalam penelitian ini mendapatkan nilai terendah bila dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan.

Dari hasil penelitian dan hasil penyebaran kuesioner di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo, peneliti akan memberikan saran terkait pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat diantaranya:

- Meningkatkan pelayanan petugas terkait dengan unsur kejelasan petugas pelayanan, dimana petugas pelayanan harus dapat menjelaskan secara baik, jelas, dan detail tentang kesehatan pasien;
- Meningkatkan kedisiplinan petugas, dimana para petugas dalam memberikan pelayannya harus tepat waktu, petugas harus selalu siap sedia di dalam ruang pelayanan agar pasien tidak lagi ada yang menunggu pelayanan hingga petugas datang ke ruang pelayanan;
- Meningkatkan kecepatan pelayanan agar pasien tidak terlalu lama dalam menerima pelayanan, khususnya kecepatan pelayanan pendaftaran loket dan di ruang obat;
- Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan agar dilaksanakan sesuai dengan apa yang tertera pada standar pelayanan publik puskesmas kanigaran.

Ucapan Terima Kasih

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 Kanigaran 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.

- [6] Nasution. 2001. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [7] Ratminto dan Winarsih, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [8] Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES
- [9] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV ALFABETA

Daftar Pustaka

- [1] Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- [2] Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- [3] Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press
- [4] Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press
- [5] Puskesmas Kanigaran. 2011. *Standar Pelayanan Publik*. Probolinggo: Puskesmas Kanigaran Kotamadya Probolinggo