

## Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo

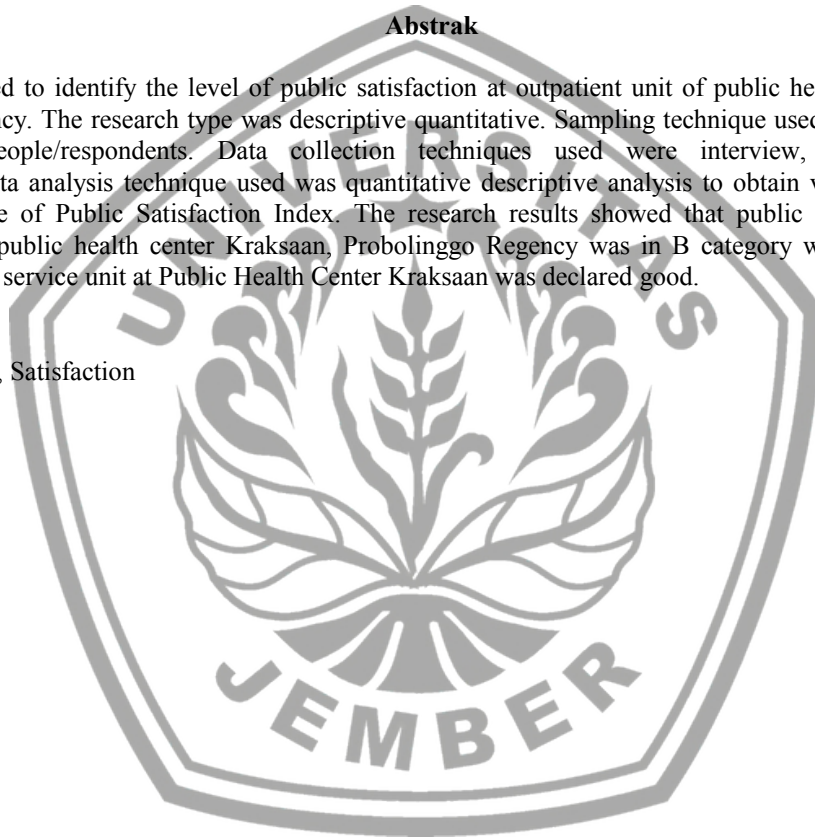
### *Public Satisfaction Index at Outpatient Unit of Public Health Center Kraksaan Probolinggo Regency*

Inayatul Hasanah, Agus Suharsono, A. Kholiq Azhari  
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: [Inayatulhasanah3@gmail.com](mailto:Inayatulhasanah3@gmail.com)

#### Abstrak

This research aimed to identify the level of public satisfaction at outpatient unit of public health center Kraksaan Probolinggo Regency. The research type was descriptive quantitative. Sampling technique used incidental sampling involving 150 people/respondents. Data collection techniques used were interview, questionnaire, and documentation. Data analysis technique used was quantitative descriptive analysis to obtain value per component and the total value of Public Satisfaction Index. The research results showed that public satisfaction index at outpatient unit of public health center Kraksaan, Probolinggo Regency was in B category which means that the performance of the service unit at Public Health Center Kraksaan was declared good.

Keywords: Service, Satisfaction



## Pendahuluan

Pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan serta peningkatan daya saing merupakan tantangan dalam pelayanan kesehatan (Suprpto,2005). Sehingga pelayanan kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan dari konsumen dalam hal ini adalah pengguna pelayanan kesehatan yaitu pasien dan keluarga pasien (Wijono,2000). Dimana kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap orang (Supriyanto,2002)

Dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan pada hakekatnya terkait erat dengan aspek kepuasan pasien. Semakin sempurna kepuasan pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatannya (Azwar, 1996). Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan, contohnya adalah pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pengunjung di loket, 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.

Seiring perkembangan masyarakat, tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas cenderung semakin meningkat. Salah satu tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan puskesmas adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Puskesmas Kraksaan adalah puskesmas induk yang berada di wilayah kecamatan kraksaan, kabupaten probolinggo. Puskesmas ini melayani penduduk yang tersebar di 18 desa. Letak puskesmas ini dibagian timur kabupaten probolinggo. Mengingat puskesmas ini adalah puskesmas induk yang berada di wilayah kecamatan kraksaan dan memang seharusnya memiliki standar kualitas yang baik, mulai dari kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang memadai, namun masih adanya masyarakat yang menyampaikan keluhan-keluhan terhadap pelayanan di puskesmas ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di unit rawat jalan puskesmas kraksaan kabupaten probolinggo?”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di unit rawat jalan

puskesmas kraksaan kabupaten probolinggo. Untuk manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat praktis

- Bagi Dinas kesehatan puskesmas kraksaan Kabupaten Probolinggo, sebagai masukan, khususnya terkait dengan studi kasus penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- bagi masyarakat, memberikan gambaran atas kinerja pelayanan dari instansi yang bersangkutan.
- bagi penulis, sebagai praktik dari pembelajaran dan teori-teori yang diterima selama di bangku kuliah.

### 2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan acuan dan referensi bagi kalangan akademis bidang ilmu Negara khususnya manajemen pelayanan, sehingga mampu menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang membaca.

## Tinjauan Pustaka

### Konsep pelayanan publik

Menurut Moenir (1995) pengertian pelayanan publik/umum adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.” Pelayanan publik juga dapat didefinisikan “sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2008).

Menurut As'adi (2011) pelayanan publik secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau dokumen penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang. yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telephon, penyediaan tenaga listrik air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### Konsep pelayanan kesehatan

Pengertian pelayanan kesehatan banyak macamnya. Menjabarkan pendapat Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996) yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut.

“setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat”.

Menurut Azwar (1996) suatu pelayanan kesehatan memiliki berbagai persyaratan pokok sebagai berikut.

1. Tersedia dan berkesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan.
2. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
3. Mudah dicapai, artinya dari sudut lokasi tidak terkonsentrasi di perkotaan saja melainkan juga mudah ditemukan di daerah pedesaan.
4. Mudah dijangkau, artinya dari sudut biaya harus sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Bermutu, artinya pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya memuaskan para pemakai jasa pelayanan, tetapi di pihak lain tata cara penyelenggaraannya harus sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

### Konsep Puskesmas

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat, puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Fungsi puskesmas, yaitu:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

### Konsep Total Quality Management (TQM)

Menurut Nasution (2004) pengertian total quality management adalah “suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya”.

Dalam TQM terdapat keterkaitan antara kepuasan dan indeks kepuasan masyarakat, yaitu fokus pada pelanggan.

#### A. Kepuasan pelanggan

Pengertian kepuasan menurut Kotler (2000) yang dikutip oleh arief (2006) adalah “Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya”.

#### B. 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.

Berdasarkan prinsip pelayanan sbagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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

### Metode penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana metode ini sifatnya menggambarkan keadaan suatu objek penelitian. Menurut Sugiyono (2009) penelitian deskriptif “adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang lain”. Pendekatan kuantitatif menurut Moleong (2005) bertujuan menjelaskan, meramalkan, dan/atau mengontrol fenomena melalui pengumpulan data terfokus dari data numerik. Pendekatan kuantitatif menjelaskan fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis numerikal.

Lokasi penelitian di Jl. Dr. Saleh Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang telah menjalani pelayanan kesehatan di puskesmas kraksaan kabupaten probolinggo. Dengan penentuan sampel menggunakan

sampel insidental yang diambil sebanyak 150 orang/responden. Menurut Hadi (2004):

“accidental/insidental sampling yaitu pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi pengumpulan data dihentikan”.

Definisi operasional variabel menurut Singarimbun dan Effendi (1989) adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel.

Dalam penelitian ini variabel yang perlu dioperasionalkan adalah Penilaian pasien terhadap pelayanan di puskesmas antara lain 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

Berdasarkan uraian definisi operasional variabel diatas, guna mempermudah pengukuran variabel-variabel yang terbagi dalam beberapa indikator di atas, maka dalam memberikan skor atau nilai dari masing-masing item yang sudah ditentukan oleh SK Menpan. Untuk kriteria penelitiannya adalah sebagai berikut:

Skor 1 untuk responden yang menjawab a;

Skor 2 untuk responden yang menjawab b;

Skor 3 untuk responden yang menjawab c;

Skor 4 untuk responden yang menjawab d.

Teknik pengumpulan datanya menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder, sumber data primer meliputi wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder adalah meliputi dokumentasi saja.

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. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai tertimbang jumlah=  $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$

jumlah unsur 14

Nilai indeks kepuasan diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari nilai per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times \text{Nilai Konversi IKM}$$

### Hasil penelitian

Puskesmas kraksaan merupakan salah satu puskesmas diantara 33 puskesmas yang ada di wilayah kabupaten probolinggo. Puskesmas ini melayani penduduk yang tersebar di 18 desa. Letak puskesmas ini adalah dibagian timur kabupaten probolinggo. Di puskesmas ini terdapat dua jenis pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat darurat.

#### A. Deskripsi Karakteristik Responden Pengguna Layanan Unit Rawat Jalan di Puskesmas Kraksaan

##### 1. Usia

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi umur pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013

No	Usia	N	%
1	Usia remaja (14-18 th)	6	4
2	Usia dewasa dini (19-40 th)	120	80
3	Usia pertengahan (41-60 th)	22	14,7
4	Usia lanjut (>60 th)	2	1,3
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa usia responden yang terbanyak adalah pada usia dewasa dini (usia 19-40 tahun) yaitu sebesar 120 orang atau 80% dari seluruh responden. Sedangkan usia dengan jumlah terkecil adalah pada usia lanjut yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 1,3%.

##### 2. Jenis Kelamin



Tabel 4.2 Distribusi frekuensi jenis kelamin pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013

No	Jenis Kelamin	N	%
1	Laki-laki	74	49,3
2	Perempuan	76	50,7
	Jumlah	150	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pada penelitian ini tertinggi adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 50,7% atau sebanyak 76 orang responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 74 orang atau sebesar 49,3%.

### 3. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013

No	Tingkat pendidikan	N	%
1	Rendah	44	29,3
2	Sedang	39	26
3	Tinggi	47	44,7
	Jumlah	150	100

Tabel 4.3 menunjukkan tingkat pendidikan terbanyak responden adalah tergolong pendidikan tinggi (tamam SMA dan Perguruan Tinggi) yaitu sebesar 44,7% responden atau sebanyak 67 orang. Sedangkan sebagian kecil dari responden memiliki tingkat pendidikan sedang (tamam SMP dan tidak tamam SMA) yaitu sebesar 39 responden atau 26%.

### 4. Pekerjaan Utama

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi pekerjaan utama pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013

No	Pekerjaan utama	N	%
1	PNS/TNI/POLRI	11	7,3
2	Pegawai swasta	10	6,7
3	Wiraswasta/Usahawan	31	20,7
4	Pelajar/Mahasiswa	2	1,3
5	Petani	49	32,7
6	Buruh	15	10
7	Lain-lain (selain disebutkan di atas)	32	21,3
	Jumlah	150	100

Menurut tabel 4.4 jenis pekerjaan yang tertinggi dari 150 responden adalah petani yaitu sebesar 32,7% atau sebanyak 49 orang. Sedangkan jenis pekerjaan yang

paling sedikit adalah Pelajar/Mahasiswa yaitu sebesar 1,3% atau sejumlah 2 orang.

- a. Prosedur pelayanan,
- b. Persyaratan pelayanan,
- c. Kejelasan petugas pelayanan,
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan,
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan,
- f. Kemampuan petugas pelayanan,
- g. Kecepatan petugas pelayanan,
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan,
- i. Kesopanan dan keramahan petugas,
- j. Kewajaran biaya pelayanan,
- k. Kepastian biaya pelayanan,
- l. Kepastian jadwal pelayanan,
- m. Kenyamanan lingkungan,
- n. Keamanan pelayanan

## Pembahasan

### A. Karakteristik Pengguna Pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2013

Karakteristik pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan kabupaten Probolinggo yang menjadi responden dalam penelitian ini dibedakan menurut umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan utama. Usia responden dikelompokkan menjadi beberapa kategori usia remaja (14-18), usia dewasa dini (18-40), usia pertengahan (41-60), dan usia lanjut (>60). Berdasarkan hasil penelitian, usia responden yang terbanyak pada usia dewasa dini (usia 19-40 tahun) yaitu sebesar 80% dari seluruh responden. Pada penelitian ini, jenis kelamin pengguna pelayanan yang dijadikan responden sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 50,7%.

Kemudian untuk tingkat pendidikan responden dikelompokkan menjadi 3 tingkatan yaitu tingkat pendidikan rendah (tidak sekolah, tidak tamam SD, tamam SD dan tidak tamam SMP), tingkat pendidikan sedang (tamam SMP dan tidak tamam SMA), dan tingkat pendidikan tinggi (tamam SMA dan perguruan tinggi) (Departemen Pendidikan Nasional RI, 2003). Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendidikan terbanyak dari responden adalah tergolong pendidikan tinggi (tamam SMA dan perguruan tinggi) yaitu sebesar 44,7% dari 150 responden. Karakteristik responden selain dibedakan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, juga dibedakan menurut pekerjaan utama. dalam penelitian ini pekerjaan utama yang paling banyak adalah petani yaitu sebesar 32,7 % atau 49 responden.

### B. Penilaian Pengguna Pelayanan Pada Tiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

#### 1. Prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur prosedur pelayanan, diperoleh rata-rata unsur prosedur pelayanan yang dilihat dari nilai rata-rata 2 soal adalah 2,84. Nilai

ini berarti prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Kraksaan Probolinggo berada pada kategori baik.

#### 2. Persyaratan pelayanan

Hasil penilaian pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan yaitu sebesar 2,76. Hasil nilai tersebut berarti unsur persyaratan pelayanan dalam kategori baik dan telah memenuhi harapan dari pelanggan.

#### 3. Kejelasan petugas pelayanan

Diperoleh hasil penilaian dilihat dari nilai rata-rata 2 soal yaitu sebesar 2,45. Kejelasan petugas pelayanan meliputi kejelasan nama petugas, kejelasan jabatan petugas dan kejelasan petugas yang bertanggung jawab. Hasil ini termasuk dalam kategori kurang baik.

#### 4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Hasil penilaian pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan adalah sebesar 2,71 yang berarti dalam kategori baik.

#### 5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Diperoleh hasil penilaian sebesar 2,47. Hal ini berarti unsur ini adalah pada kategori C yaitu kurang baik.

#### 6. Kemampuan petugas pelayanan

Menunjukkan perolehan nilai yang dilihat dari 2 soal adalah sebesar 2,63. Nilai ini berarti pelayanan di Puskesmas Kraksaan dilihat dari dimensi kemampuan petugas termasuk dalam kategori B yaitu baik.

#### 7. Kecepatan pelayanan

Hasil penilaian pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan berdasarkan penelitian adalah sebesar 2,63. Hasil tersebut berarti unsur ini berada pada kategori B yaitu baik.

#### 8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Memperoleh nilai 2,78 yang dilihat dari nilai rata-rata 2 soal. Nilai ini berarti unsur keadilan pada kategori B yaitu baik.

#### 9. Kesopanan dan keramahan

Hasil penilaian pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan adalah sebesar 2,94 yang dilihat dari nilai rata-rata 2 soal. Nilai ini menunjukkan bahwa unsur kesopanan dan keramahan petugas ada pada kategori B yaitu baik.

#### 10. Kewajaran biaya pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur kewajaran biaya pelayanan, nilai pada unsur ini adalah sebesar 2,77. Nilai yang diperoleh unsur ini berarti pada kategori B atau baik.

#### 11. Kepastian biaya pelayanan

Penilaian pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan yaitu sebesar 2,37. Nilai ini berarti unsur kepastian biaya pada kategori C yaitu kurang baik.

#### 12. Kepastian jadwal pelayanan

Nilai dari unsur kepastian jadwal pelayanan adalah sebesar 2,34. Nilai ini berarti unsur kepastian jadwal pelayanan ada pada kategori C yaitu kurang baik.

#### 13. Kenyamanan lingkungan

Hasil penilaian pada unsur kenyamanan lingkungan adalah sebesar 2,70 yang dilihat dari 3 soal. Nilai ini berarti unsur kenyamanan lingkungan pada kategori B yaitu baik.

#### 14. Keamanan pelayanan

Hasil penilaian pengguna pelayanan di Puskesmas Kraksaan adalah sebesar 2,79 Hasil ini menunjukkan bahwa unsur keamanan pelayanan berada pada kategori B yaitu baik.

### Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada pelayanan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo tahun 2013 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran IKM menunjukkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah unsur kepastian jadwal pelayanan yaitu sebesar 2,34.
2. Hasil pengukuran IKM menunjukkan unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu pada unsur kesopanan dan keramahan petugas sebesar 2,94.
3. Nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo tahun 2013 adalah sebesar 2,56. Hasil nilai IKM setelah dikonversi adalah 64 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan dalam kategori B berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan dinyatakan baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Pihak Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo harus lebih konsisten terhadap kepastian jadwal pelayanan, menghimbau seluruh pegawai atau petugas puskesmas untuk lebih disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien akan merasakan nyaman dalam menerima pelayanan dari petugas.
2. Selain itu pihak Puskesmas sebaiknya menyelenggarakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik pada seluruh pelayanan untuk mengetahui kepuasan pengguna pelayanan secara

menyeluruh dan memperoleh indeks kinerja unit pelayanan secara berkala.

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

### Daftar Pustaka

#### Buku:

Arief, Muhtosin, 2006. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar memuaskan Pelanggan.* Malang: Bayumedia Publishing.

As'adi, Edi. 2011. *Hukum Proyek Konstruksi Bangunan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga.* Jakarta: Binarupa Aksara.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodelogi Research.* Yogyakarta: Andi.

Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu.* Jakarta: PT Ghalia Indonesia

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV Alfabeta.

Supriyanto, Stevanus. 2002. *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan.* Surabaya: Bagian administrasi Kesehatan fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Wijono, D 2000a. *Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi* Vol 1, Surabaya: Airlangga Universitas Press.

#### Peraturan perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/25/M.PAN/ 05/06 tentang