

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS TEGALREJO
KOTA SALATIGA TAHUN 2012**

Oleh
Yanuar Surya Putra
Dosen STIE AMA Salatiga

Abstract

Service is a needs fulfillment process through other's direct activity, and main goal of service is creating satisfaction for consumers. Every Organization who sell service have to provide a service with high quality, by that they can achieve those main goal which is consumer's satisfaction. The aims of this research is to analyze an measure the service quality that given by public service organization who belongs to government in Salatiga. The organization is Puskesmas Tegalrejo, Puskesmas is a small medical service organization.

The research method using Consumer's Satisfaction Index or Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) which is have 14 indicators to measure the quality of Puskesmas Tegalrejo service towards patients. Sampels of this research amount 150 people who became those Puskesmas patients. The result found that Puskesmas Tegalrejo have a good performance in service quality with score 63,59 although there was two indicators that still not good enough if it measured by patients opinion. Those indicators was "speed of service" and "on time schedule of Service". The conclusion stated that Puskesmas have to keep and maintain the "good" quality service, and still have to improve the "speed of service" and on time in service.

Keywords: Service Quality, Indeks Kepuasan Masyarakat

A. PENDAHULUAN

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan suatu bentuk strategi karena pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik perusahaan. Jika diabaikannya pelayanan maka bisa menimbulkan rasa tidak puas di pihak pelanggan dan ini jelas akan merugikan pihak perusahaan. Moenir (1992 : 16) mendefenisikan pelayanan adalah "Suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung". Sedangkan menurut Soekadijo (1996 : 188) menyatakan : Pelayanan adalah fasilitas pelayanan jasa yang penyajiannya disertai keramah-tamahan yang menyenangkan untuk para pelanggan, sebagai suatu yang menyenangkan juga suatu merupakan daya tarik, sehingga keramah-tamahan dapat mengangkat pemberian jasa menjadi suatu atraksi bagi calon pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain pada hakekatnya menunjukkan perasaan senang kepada orang lain.

Memuaskan langganan/pelanggan sebenarnya adalah memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka. Sebagai seorang pemberi pelayanan maka dihadapkan pada tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kotler (1994 : 119) memberikan suatu defenisi tentang pelayanan sebagai berikut : Layanan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan maka suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi (Siregar, 2004).

Sesuai dengan perkembangan otonomi daerah yang telah memberikan perubahan terhadap seluruh aspek masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan, maka salah satu komponen dari otonomi daerah yaitu penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*). Dimana penyelenggaraan pemerintah tersebut salah satunya yaitu pelayanan publik terhadap masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya untuk pelayanan publik, maka pemerintah mengeluarkan standar pelayanan publik yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya (KepMenPan No.63/Kep/M.Pan/2003).

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah yaitu pelayanan masyarakat dibidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan. Puskesmas Tegalrejo Salatiga adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat di wilayah Tegalrejo dan sekitarnya. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini maka diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas Tegalrejo. Karena tidak bias dipungkiri bahwa pelayanan Puskesmas seringkali masih mendapatkan banyak *complain* dari pasiennya. Sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan Puskesmas Tegalrejo melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini masalah yang diangkat adalah tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas, disini peneliti akan menganalisis kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Berdasarkan uraian di atas, penulis memilih Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Tuntang sebagai objek penelitian dengan judul **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga Tahun 2012”**

B. RUMUSAN MASALAH

Masalah penelitian pada dasarnya merupakan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan rincian dan fokus dari masalah penelitian. Pembahasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalrejo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalrejo?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan di Puskesmas Tegalrejo?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Tegalrejo kepada masyarakat.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo.
- c. Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan puskesmas dengan harapan masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Tegalrejo.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Secara singkat manfaat dari penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis.

Dengan adanya penulisan penelitian ini memberikan kesempatan penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini. Selain itu juga dapat menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dalam bidang manajemen kualitas pelayanan khususnya peningkatan untuk layanan publik dalam instansi pemerintah.

- b. Bagi Puskesmas Tegalrejo

Dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Puskesmas Tegalrejo dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat.

- c. Bagi STIE "AMA" Salatiga

Hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya.

D. LANDASAN TEORITIS

1. Definisi Konsep

Dalam berbagai definisi konsep disini dikemukakan beberapa pandangan teoritis yang berkaitan dengan beberapa hal diantaranya kepuasan masyarakat, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, konsep indeks kepuasan masyarakat.

a. Kepuasan

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan lebih efisien. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (J.Suprpto, 2001: 2003). Selain itu menurut Richard Oliver (Husein Umar, 2003: 14) kepuasan merupakan respon pemenuhan dari masyarakat.

Kepuasan adalah hasil penelitian dari masyarakat bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah merasa puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan yang diterima dari suatu pelayanan (Kotler, 2000: 36). Dalam konteks kepuasan umumnya harapan merupakan keyakinan tentang apa yang akan diterimanya.

b. Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggarannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan: kejelasan akan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kejelasan akan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, kejelasan akan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab: pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana: peralatan pendukung kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- 8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, keramahan, kesopanan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur serta diberikan fasilitas pendukung pelayanan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2001: 58) didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun kualitas yang bermutu mencakup 5 aspek dengan nama SERVQUAL (Zeithmal dkk, 1990:20-6) yaitu:

- 1) *Tangible* (wujud fisik)
Dimensi kualitas layanan yang mempresentasikan fasilitas fisik jasa, serta adanya sikap terbuka tentang semua informasi yang meliputi persyaratan pelayanan, biaya, waktu, dan petugas yang melayani.
- 2) *Realibility* (kehandalan)

Didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat. Hal ini menyangkut penepatan janji, kemampuan dalam mengatasi dan menyelesaikan keluhan masyarakat, kemampuan dalam memberikan pelayanan tepat waktu, serta meminimalkan tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan.

3) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa yang tepat. Dimensi ini meliputi sikap instansi terkait yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat, serta kesediaan kelurahan untuk mendengarkan keluhan masyarakat.

4) *Assurance* (keyakinan)

Pengetahuan dan kesopanan petugas kelurahan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas kelurahan dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan masyarakat.

5) *Empaty* (kepedulian)

Kepedulian kelurahan dalam mengetahui keinginan masyarakat sehingga hasil kerja yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behaviour*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008: 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

e. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tanggal 24 february 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan, merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, merupakan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, merupoakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, merupakan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan dan kepada masyarakat,
- 7) Kecepatan Pelayanan, merupakan target waktu pelayanan dpaat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, merupakan siikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, merupakan kesesuaian anatara biaya yang dibayarkan dengan baiya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, merupakan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai denganm ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, merupakan kondisi sarana dan prasana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, merupakan terjaminnya tingkat kemanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2. Penelitian Terdahulu

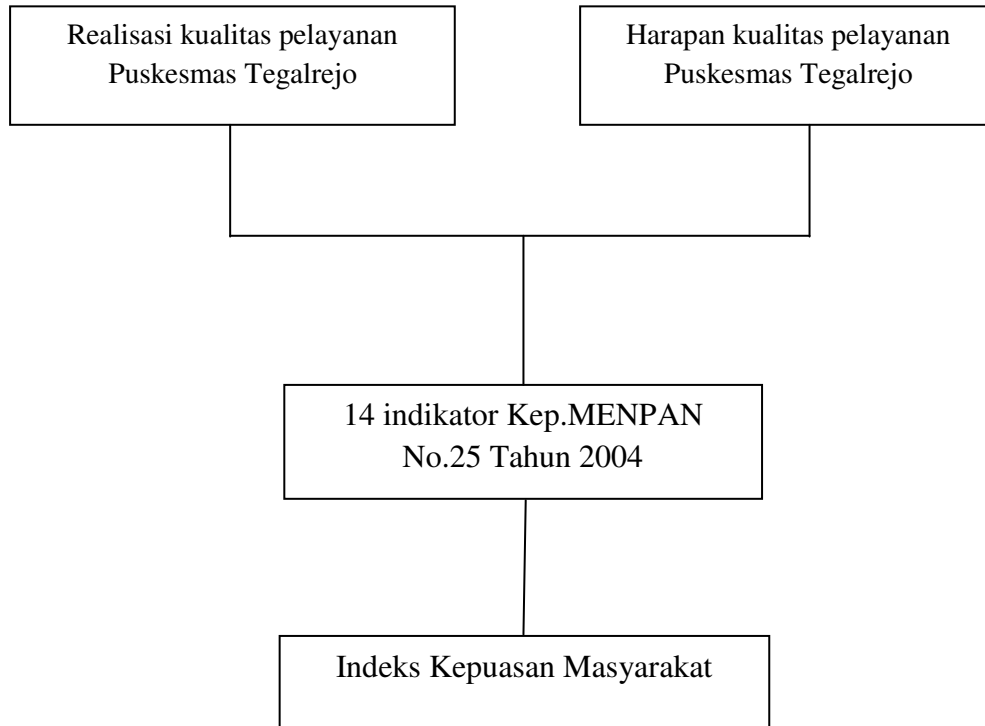
Adapun penelitian terdahulu diperoleh dari penelitian Frederik Mote (2008) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Dipuskesmas Ngesrep Semarang yang menyimpulkan:

- a. Dari 14 indikator yang dilakukan penelitian di Puskesmas Ngesrep Semarang terdapat 11 indikator yang dapat dikatakan kategori baik. Sementara terdapat 3 indikator yang menurut responden dikatakan tidak baiik yaitu kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Indikator yang menurut responden paling baik dilihat nilai rata-rata unsur adalah indikator prosedur pelayanan sedangkan indikator yang menurut responden paling buruk adalah indikator kenyamanan lingkungan.
- b. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian atas kepuasan pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang terhadap kepentingan masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi yaitu mencapai 82%. Artinya secara keseluruhan kepentingan masyarakat sudah terlayani dengan baik sebesar 82%. Hal tersebut dapat dikatakan sebuah pencapaian yang tinggi atas kinerja pelayanan di Puskesmas Ngesrep dan respon masyarakat pengguna layanan tersebut juga baik.

3. Kerangka Pemikiran

- a. Kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian tersebut dapat berjalan pada lingkup yang telah ditetapkan.
- b. Penelitian ini bertitik tolak pada kondisi dimana diduga realisasi kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo sudah seperti yang diharapkan oleh para

pengguna jasa layanan, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari 14 indikator sesuai dengan Kep.MENPAN No.25 Tahun 2004. Keempat belas indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Adapun kerangka pemikirannya sebagai berikut:



Gambar.1
Kerangka Pemikiran

E. METODE PENELITIAN

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan pada penulisan penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif korelasional, yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti dan dimaksudkan untuk pengujian hipotesis (Saifudin Azwar: 56).

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2006:55) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Tegalrejo guna mendapatkan pelayanan kesehatan.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2000: 56). Besarnya responden yang digunakan sebagai sampel yaitu sebesar 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar (Keputusan MENPAN No.25/2004).

$$\text{Rumus: (jumlah unsur + 1) x 10 = jumlah responden}$$

$$(14+1) \times 10 = 150 \text{ responden}$$

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *Judgement sampling*. Menurut Supranto (1997:239) “Teknik *Judgement sampling* adalah teknik penarikan sampel dengan pertimbangan tertentu dan dipilih berdasarkan tujuan penelitian”. Dimana sampel yang digunakan peneliti sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tegalrejo.

3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002: 63).

b. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran suatu variabel penelitian kedalam indikator-indikator yang lebih terinci sehingga variabel yang ada dapat diukur. Definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat

Salah satu pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yaitu dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tanggal 24 february 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dijabarkan kedalam sub-sub indikator sebagai berikut:

a) Prosedur pelayanan, indikatornya adalah:

- (1) Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan
- (2) Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan
- (3) Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan

b) Persyaratan pelayanan, indikatornya adalah:

- (1) Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan
- (2) Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan
- (3) Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan

c) Kejelasan petugas pelayanan, indikatornya adalah:

- (1) Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan
- (2) Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.

d) Kedisiplinan petugas pelayanan, indikatornya adalah:

- (1) Tingkat kredibilitas petugas pelayanan
- (2) Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan

e) Tanggung jawab petugas pelayanan, indikatornya adalah:

- (1) Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan
- (2) Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan
- (3) Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan

f) Kemampuan petugas pelayanan, indikatornya adalah:

- (1) Tingkat kemampuan fisik petugas
- (2) Tingkat kemampuan intelektualitas petugas
- (3) Tingkat kemampuan administrasi petugas

- g) Kecepatan pelayanan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan
 - (2)Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan
 - (2)Tingkat pemerataan jangkaun atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, indidkatornya adalah:
 - (1)Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
 - (2)Tingkat penghormatan dan penghargaan anantara petugas dengan masyarakat.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat keterjangkauann biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat
 - (2)Tingkat kewajaran antara biaya pelayanan dengan hasil pelayanan
- k) Kepastian biaya pelayanan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan
 - (2)Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan
- l) Kepastian jadwal pelayanan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat kejelasan jadwal pelayanan
 - (2)Tingkat keandalan jadwal pelayanan
- m) Kenyamanan lingkungan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat kebersiahan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
 - (2)Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
 - (3)Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.
- n) Keamanan pelayanan, indikatornya adalah:
 - (1)Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan
 - (2)Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.

4. Jenis Data dan Sumber Data

Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri langsung dari obyeknya. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi,data tersebut antara lain berupa dukumen-dokumen, laporan-laporan, dan lain-lain. Adapun data sekunder meliputi data yang menunjang data primer. Dalam hal ini penulis memperoleh data sekunder dari Puskesmas.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Metode Studi Lapangan (*Field Study*), meliputi:
- 1) Interview
Interview yaitu metode pengumpulan data dengan cara Tanya jawab secara langsung dengan pihak yang di interview (Soeratno dan lincolin Arsyad, 1999:92).
 - 2) Observasi
Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada obyek yang diteliti (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1999:89).
 - 3) Survey
Survey yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada responden (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1999:98)
- b. Metode Studi Kepustakaan (*Library study*)
Metode studi kepustakaan adalah suatu cara pengumpulan data yang meliputi dokumen, hasil penelitian, dan membaca buku-buku literatur terutama teori-teori ekonomi yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas.

6. Metode Analisis Data

- a. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian ini teknik analisis data dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut berdasarkan KepMenPan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu:

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

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unit}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Guna memperoleh interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penelitian masing-masing dikalikan 150.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14unsuryang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot setiap unsur tetap 1.

Tabel 1: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,75-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,50-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,25-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KepMenPan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

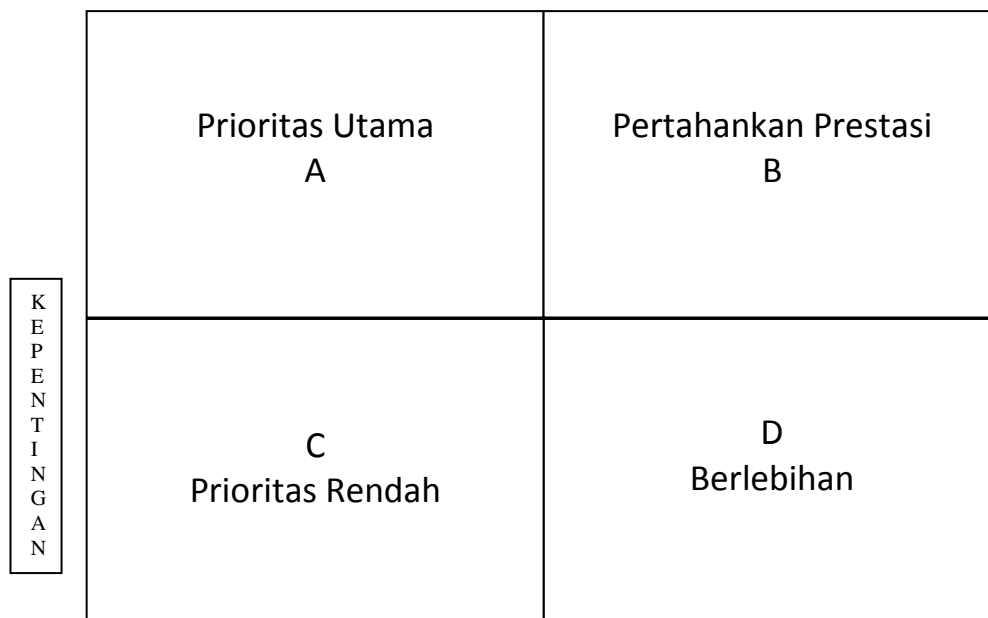
Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

- Tki = tingkat kesesuaian responden
- Xi = skor penilaian kualitas pelayanan
- Yi = skor penilaian kepentingan

Diagram kartesius



Keterangan:

- A. Menunjukkan aspek yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting tetapi manajemen

belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan masyarakat.

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi atau instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

F. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

1. Gambaran Umum Puskesmas Tegalrejo

Puskesmas Tegalrejo Salatiga berdiri pada tanggal 23 April 1987, berlokasi di Subinti Tegalrejo Salatiga. Pada awal berdirinya Puskesmas tersebut memiliki 11 pegawai yang terdiri dari : 2 tenaga medis, 3 tenaga paramedic, 1 HS, 1 Tenaga Gizi, 1 Tenaga Obat, 1 Tenaga Juru Imunisasi, 2 Tenaga Administrasi, 1 Tenaga pesuruh. Dalam perkembangannya karena lokasi dan keadaan lingkungan yang kurang mendukung, maka Puskesmas Tegalrejo dipindah ke lokasi yang baru yaitu di Jl. Tegalrejo Raya pada Januari 2000 hingga sekarang tetap berada di lokasi tersebut.

Sampai dengan saat ini Puskesmas Tegalrejo memiliki 37 pegawai yang terdiri dari: 6 Tenaga Medis, 14 Tenaga Paramedis, 1 Tenaga Gizi, 1 HS, 1 Tenaga Analis, 2 Tenaga Asisten Apoteker, 1 Tenaga rekam medis, 8 Tenaga Administrasi, 3 Cleaning Service. Fasilitas pendukung yang dimiliki Puskesmas Tegalrejo meliputi fasilitas fisik, peralatan medis dan non medis serta fasilitas transportasi. Adapun fasilitas fisik tersebut berupa; gedung Puskesmas, loket pendaftaran, ruang periksa umum, ruang obat, ruang periksa gigi, KIA, Laboratorium, Ruang Gizi, Ruang Kepala Puskesmas, Aula, Kantor, toilet dan lahan parkir. Puskesmas Tegalrejo mencakup 3 wilayah pelayanan, yaitu : Kelurahan Tegalrejo, Kelurahan Kumpulrejo, dan Kelurahan Randuacir, serta mempunyai 3 Puskesmas pembantu, yaitu: Puskesmas Pembantu Bulu Tegalrejo, Puskesmas Pembantu Slumut Kumpul Rejo, dan Puskesmas Pembantu Ploso Randuacir.

G. DESKRIPSI DATA

Dalam penelitian ini Populasi yang diambil sebagai obyek penelitian adalah responden yang telah mengisi kuesioner dan merupakan pasien dari Puskesmas Tegalrejo

Sesuai dengan Keputusan MENPAN No.25 Tahun 2004, maka sampel pasien y Puskesmas Tegalrejo yang diambil adalah sebanyak 150 orang. Dalam kuesioner tersebut di ajukan pertanyaan tentang 14 indikator indeks kepuasan masyarakat. Deskripsi data lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Dari kuesioner yang diberikan kepada 150 orang responden, yaitu pasien Puskesmas Tegalrejo tertulis karakteristik masing-masing responden yang terdiri dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dan persentasenya dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	86	57,33%
2.	Laki-laki	64	42,67%
	Jumlah	150	100%

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 150 orang terdiri dari 86 orang (78%) responden perempuan dan 64 orang (22%) responden laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dan persentasenya dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	15-25	25	16,7%
2.	26-35	52	34,7%
3.	36-45	43	28,6%
4.	45-55	12	8%
5.	56 keatas	18	12%
	Jumlah	150	100%

Sumber: data primer diolah,2012

Dari tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung ke Puskesmas Tegalrejo adalah pasien yang berusia produktif, yaitu sekitar usia 26-35 tahun sebanyak 52 orang.

H. ANALISIS DATA

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dilakukan secara menyeluruh meliputi 14 indikator yang ada. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan. Adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Berikut ini akan di sajikan penilaian unsur indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Tegalrejo.

a. Prosedur Pelayanan

Tabel 4.3
Penilaian Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas Tuntang	2,76	3,37

Sumber: data primer diolah, 2012

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan secara realisasi di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dari 150 responden yang diteliti memberikan penilaian sebesar 2,76. Dimana nilai 2,76 merupakan nilai unsur pelayanan yang diperoleh dari pembagian antara jumlah jawaban yang terisi dibagi dengan jumlah responden, yaitu $414 : 150 = 2,76$. Hasil realisasi sebesar 2,76 ini sudah sesuai dengan seperti yang diharapkan masyarakat, terbukti dengan hasil penilaian harapan masyarakat yang memberikan nilai sebesar 3,37. Penilaian kinerja atas prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai positif mengindikasikan bahwa kondisi pelayanan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan baik keterbukaan informasi, kejelasan alur pelayanan dan kesederhanaan pelayanan dinilai responden sudah baik dikarenakan adanya papan pengumuman atau informasi yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan.

b. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.3
Penilaian Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	2,71	3,32

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mayoritas responden menyatakan kondisi persyaratan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Hal ini terbukti dari 150 responden yang diteliti memberikan penilaian sebesar 2,71. Dimana nilai 2,76 diperoleh dari jumlah jawaban yang terisi dibagi dengan jumlah responden, yaitu $407 : 150 = 2,71$. Hasil penilaian realisasi sebesar 2,71 ini sudah mendekati dengan harapan masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3,32. Penilaian persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai baik mengindikasikan bahwa tingkat kemudahan persyaratan pelayanan baik mengenai tingkat keterbukaan dan kejelasan persyaratan pelayanan oleh responden sudah sesuai.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Tabel 4.4
Penilaian Unsur Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di Puskesmas Tuntang	2,86	3,30

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa mayoritas responden menyatakan kejelasan petugas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dari 150 responden yang diteliti memberikan nilai sebesar

2,86. Dimana nilai 2,86 diperoleh dari pembagian jumlah jawaban yang terisi dengan jumlah responden, yaitu $429 : 150 = 2,86$. Hasil realisasi sebesar 2,86 sudah sesuai dengan seperti yang diharapkan masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3,30. Penilaian kejelasan petugas pelayanan yang mendapatkan nilai baik mengindikasikan bahwa kejelasan mengenai keberadaan petugas pelayanan dan kejelasan identitas serta tanggung jawab di Puskesmas Tegalrejo sudah baik.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Tabel 4.5
Penilaian Unsur Kedisiplinan Petugas

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	2,01	3,52

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mayoritas responden menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo masih kurang baik. Hal ini terbukti dari 150 responden yang diteliti hanya memberikan penilaian sebesar 2,01. Dimana nilai 2,03 diperoleh dari $302 : 150 = 2,01$. Hasil penilaian realisasi sebesar 2,03 masih sangat jauh jika dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang mendapatkan penilaian sebesar 3,52. Penilaian kinerja tentang kedisiplinan petugas pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik mengindikasikan bahwa petugas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo mengenai tingkat ketepatan dalam melayani pasien masih kurang disiplin.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tabel 4.6
Penilaian Unsur Tanggung Jawab Petugas

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	2,33	3,45

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mayoritas responden menyatakan tanggung jawab pelayanan di Puskesmas Tegalrejo kurang baik. Hal ini terbukti dari 150 responden yang diteliti hanya memberikan penilaian sebesar 2,34. Nilai 2,34 tersebut diperoleh dari penghitungan $350 : 150 = 2,33$. Hasil penilaian realisasi yang mendapat nilai sebesar 2,34 dirasa responden masih kurang baik karena masih kurang sesuai dengan harapannya yang mendapatkan nilai 3,45. Penilaian kinerja atas tanggung jawab petugas pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik mengindikasikan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan akan fungsi dan tugas masing-masing belum dilaksanakan dengan baik.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 4.7
Penilaian Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2,87	3,29

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan responden menyatakan jika kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dari 150 responden yang telah diteliti memberikan penilaian sebesar 2,87. Dimana nilai 2,87 diperoleh dari pembagian antara jumlah jawaban yang terisi dengan jumlah responden, yaitu $430 : 150 = 2,87$. Hasil penilaian realisasi sebesar 2,87 ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yang mendapatkan nilai sebesar 3,29. Penilaian kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang mendapatkan nilai baik mengindikasikan bahwa pasien berpendapat jika kemampuan intelektual petugas Puskesmas Tegalrejo sudah tidak diragukan lagi karena SDM yang ada merupakan orang yang ahli dan berkompeten dalam bidangnya dan juga pengalaman yang cukup lama di bidang kesehatan.

g. Kecepatan Pelayanan

Tabel 4.8
Penilaian Unsur Kecepatan Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kecepatan petugas dalam melayani	2,23	3,61

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tegalrejo bahwa mayoritas responden menyatakan kecepatan pelayanan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari 150 responden yang diteliti hanya memberikan penilaian sebesar 2,22. Nilai per unsur pelayanan sebesar 2,22 itu sendiri diperoleh dari pembagian jumlah jawaban yang terisi dengan jumlah responden, yaitu $335 : 150 = 2,22$. Hasil penilaian realisasi sebesar 2,22 jika dibandingkan dengan harapan masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3,61 masih kurang sesuai. Penilaian kinerja kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik mengindikasikan bahwa pasien berpendapat jika Puskesmas Tegalrejo belum menerapkan standar waktu pelayanan untuk masing-masing tindakan sehingga terkadang pasien harus menunggu antrean yang cukup lama.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel 4.9
Penilaian Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	2,75	3,46

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan responden menyatakan jika keadilan mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini dapat dilihat dengan penilaian responden sebesar 2,75. Nilai per unsur pelayanan sebesar 2,75 diperoleh dari $413 : 150 = 2,75$.

Hasil nilai realisasi sebesar 2,75 sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3,46. Penilaian keadilan mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai yang positif mengindikasikan bahwa pasien berpendapat jika mereka mendapatkan kesamaan perlakuan dan pemerataan dalam mendapatkan pelayanan tanpa membedakan status maupun latar belakang ekonomi.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Tabel 4.10
Penilaian Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2,71	3,37

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mayoritas responden menyatakan jika kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dengan penilaian responden sebesar 2,71. Nilai unsur pelayanan sebesar 2,71 diperoleh dari pembagian jumlah jawaban yang terisi dengan banyaknya responden, yaitu $407 : 150 = 2,6$. Hasil penilaian realisasi sebesar 2,71 sudah mendekati dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3,37. Penilaian kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mendapatkan nilai yang baik mengindikasikan bahwa pasien berpendapat jika petugas di Puskesmas Tegalrejo dalam memberikan pelayanan disertai sikap yang sopan dan ramah terhadap pasien yang berkunjung.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.11
Penilaian Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	2,98	3,30

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, responden menyatakan jika biaya dalam mendapatkan pelayanan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan penilaian yang diberikan responden sebesar 2,97. Nilai unsur pelayanan sebesar 2,97 diperoleh dari banyaknya jawaban yang terisi dibagi dengan jumlah responden, yaitu $447 : 150 = 2,97$. Hasil penilaian realisasi sebesar 2,97 sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3,30. Penilaian kewajaran biaya pelayanan yang mendapatkan nilai sangat baik mengindikasikan bahwa pasien yang berkunjung berpendapat jika biaya yang mereka keluarkan wajar sesuai dengan jenis tindakan yang dilakukan serta terjangkau oleh masyarakat.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Tabel 4.12
Penilaian Unsur Kepastian Biaya Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	2,63	3,53

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, mayoritas responden menyatakan kepastian biaya di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dengan penilaian yang diberikan reponden sebesar 2,63. Nilai per unsur pelayanan sebesar 2,63 diperoleh dari pembagian antara jumlah jawaban yang terisi dibagi dengan jumlah reponsen, yaitu $395 : 150 = 2,63$. Hasil penilaian realisasi yang mendapat nilai 2,63 sudah mendekati dengan harapan masyarakat yang memberikan penilaian sebesar 3.53. Penilaian kepastian biaya pelayanan yang mendapatkan nilai baik mengindikasikan bahwa pasien yang berkunjung berpendapat jika kejelasan dan keterbukaan mengenai rincian biaya sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan standar operasional prosedur pelayanan di Puskesmas Tegalrejo.

I. Kepastian Jadwal Pelayanan

Tabel 4.13
Penilaian Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2,01	3,47

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, responden menyatakan jika kepastian jadwal pelayanan di Puskesmas Tegalrejo masih kurang baik. Hal ini terbukti dengan penilaian yang diberikan responden hanya sebesar 2,01. Penilaian 2,01 diperoleh dari penghitungan jumlah kuesioner yang terisi dibagi jumlah responden, yaitu $302 : 150 = 2,01$. Nilai realisasi yang hanya mendapat penilaian 2,01 ini masih sangat kurang jika dibandingkan dengan harapan masyarakat yang mendapat nilai sebesar 3,47. Kinerja mengenai kepastian jadwal pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik mengindikasikan bahwa mayoritas pasien berpendapat jika kepastian jadwal pelayanan tidak dapat diandalkan dan tidak dapat dipertanggung jawabkan.

m. Kenyamanan Lingkungan

Tabel 4.14
Penilaian Unsur Kenyamanan Lingkungan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Kenyamanan di lingkungan Puskesmas Tuntang	2,64	3,29

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, responden menyatakan jika kenyamanan lingkungan di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dengan penilaian yang diberikan responden sebesar 2,64. Nilai per unsur pelayanan sebesar 2,64 diperoleh dari penghitungan $396 : 150 = 2,64$. Nilai realisasi sebesar 2,64 ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dengan masyarakat yang mendapatkan penilaian sebesar 3,29. Penilaian tentang kenyamanan lingkungan yang mendapatkan nilai baik mengindikasikan bahwa responden menyatakan jika kenyamanan lingkungan di Puskesmas Tegalrejo yang terdiri dari kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas pendukung serta kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam kondisi baik.

n. Keamanan Lingkungan

Tabel 4.15
Penilaian Unsur Keamanan Lingkungan

Indikator	Nilai Unsur Pelayanan (realisasi)	Nilai Unsur Pelayanan (harapan)
Keamanan pelayanan di Puskesmas Tuntang	2,51	3,27

Sumber: data primer diolah, 2012

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, responden menyatakan jika keamanan lingkungan di Puskesmas Tegalrejo sudah baik. Hal ini terbukti dengan penilaian responden sebesar 2,51. Nilai per unsur pelayanan sebesar 2,51 diperoleh dari penghitungan $376 : 150 = 2,51$. Meskipun nilai sebesar 2,51 jika dibandingkan dengan harapan masyarakat yang memperoleh penilaian sebesar 3,27 masih belum sesuai. Penilaian tentang keamanan lingkungan ini mengindikasikan bahwa responden menyatakan jika keamanan lingkungan di Puskesmas Tegalrejo baik didalam ruangan pelayanan maupun diluar ruangan sudah cukup aman.

Dari penjelasan diatas berikut disajikan tabel penilaian unsur indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan di Puskesmas Tegalrejo adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Penilaian Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat secara Keseluruhan Tentang Pelayanan Puskesmas Tegalrejo

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	X	Kualitas Pelayanan (X)	Y	Kualitas Pelayanan (Y)
1.	prosedur pelayanan	414	505	2,76	Baik	3,37	Sangat baik
2.	persyaratan pelayanan	407	498	2,71	Baik	3,32	Sangat baik
3.	kejelasan petugas pelayanan	429	495	2,86	Baik	3,30	Sangat baik
4.	kedisiplinan petugas pelayanan	302	528	2,01	kurang baik	3,52	Sangat baik
5.	tanggung jawab petugas pelayanan	350	518	2,33	kurang baik	3,45	Sangat baik
6.	kemampuan petugas pelayanan	430	493	2,87	Baik	3,29	Sangat baik
7.	kecepatan pelayanan	335	542	2,23	kurang baik	3,61	Sangat baik
8.	keadilan mendapatkan pelayanan	413	519	2,75	Baik	3,46	Sangat baik
9.	kesopanan dan keramahan petugas	407	505	2,71	Baik	3,37	Sangat baik
10.	kewajaran biaya pelayanan	447	495	2,98	Baik	3,30	Sangat baik
11.	kepastian biaya pelayanan	395	530	2,63	Baik	3,53	Sangat baik

12.	kepastian jadwal pelayanan	302	520	2,01	kurang baik	3,47	Sangat baik
13.	kenyamanan lingkungan	396	493	2,64	Baik	3,29	Sangat baik
14.	keamanan lingkungan	376	490	2,51	Baik	3,27	Sangat baik
	Jumlah	5403	7131	36,02		47,54	
	X, Y, Rata-rata kesesuaian			2,57	Baik	3,40	Sangat baik

Sumber: data primer diolah,2012

Nilai Indeks Pelayanan pada Puskesmas Tegalarjo dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= (2,76 \times 0,071) + (2,71 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) + (2,01 \times 0,071) \\
 &\quad + (2,33 \times 0,071) + (2,87 \times 0,071) + (2,23 \times 0,071) + (2,75 \times 0,071) \\
 &\quad + (2,71 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (2,63 \times 0,071) + (2,01 \times 0,071) \\
 &\quad + (2,64 \times 0,071) + (2,51 \times 0,071) \\
 &= 2,56
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diketahui sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar
= 2,56 x 25
= 63,594
2. Mutu pelayanan = B
3. Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Berdasarkan perhitungan diatas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Puskesmas Tegalarjo dapat dikatakan dalam kondisi yang baik namun perlu di garis bawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus di tingkatkan karena masih ada beberapa indikator yang menunjukkan kinerja kurang baik. Dari 14 indikator yang diteliti ada 10 indikator yang menunjukkan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna jasa, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Sedangkan 4 indikator lainnya masuk dalam kategori kurang baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan, yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian masing-masing unsur. Berikut akan disajikan tabel perbandingan tingkat kesesuaian antara realisasi dengan harapan pasien tentang pelayanan di Puskesmas Tegalarjo:

Tabel 4.17
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	X	Kualitas Pelayanan (X)	Y	Kualitas Pelayanan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	prosedur pelayanan	2,76	Baik	3,37	Sangat baik	81,98
2.	persyaratan pelayanan	2,71	Baik	3,32	Sangat baik	81,73
3.	kejelasan petugas pelayanan	2,86	Baik	3,30	Sangat baik	86,67
4.	kedisiplinan petugas pelayanan	2,01	kurang baik	3,52	Sangat baik	57,20
5.	tanggung jawab petugas pelayanan	2,33	kurang baik	3,45	Sangat baik	67,57
6.	kemampuan petugas pelayanan	2,87	Baik	3,29	Sangat baik	87,22
7.	kecepatan pelayanan	2,23	kurang baik	3,61	Sangat baik	61,81
8.	keadilan mendapatkan pelayanan	2,75	Baik	3,46	Sangat baik	79,58
9.	kesopanan dan keramahan petugas	2,71	Baik	3,37	Sangat baik	74,53
10.	kewajaran biaya pelayanan	2,98	Baik	3,30	Sangat baik	90
11.	kepastian biaya pelayanan	2,63	Baik	3,53	Sangat baik	74,53
12.	kepastian jadwal pelayanan	2,01	kurang baik	3,47	Sangat baik	58,08
13.	kenyamanan lingkungan	2,64	Baik	3,29	Sangat baik	80,32
14.	keamanan lingkungan	2,51	Baik	3,27	Sangat baik	76,73
	Jumlah	36,02		47,54		1.064,31
	X, Y, Rata-rata kesesuaian	2,57	Baik	3,40		76,02

Sumber: data primer diolah,2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan penilaian perbandingan tingkat kesesuaian antara realisasi dengan harapan pasien tentang pelayanan di Puskesmas Tegalrejo adalah sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Secara keseluruhan tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal prosedur pelayanan. Dengan skor nilai 2,76 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,37 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8198 yang artinya sudah 81,98% keinginan atau harapan pasien mengenai prosedur pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Puskesmas Tegalrejo.

b. Persyaratan Pelayanan

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kepuasan mengenai kualitas pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan. Dengan skor nilai 2,71 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,32 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8173 yang artinya sudah 81,73% kepentingan responden pemakai jasa sudah terlayani dalam hal persyaratan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan dan kepentingan akan kejelasan petugas pelayanan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8667 yang artinya sudah 86,67% kepuasan masyarakat terpenuhi oleh pelayanan petugas Puskesmas Tegalrejo.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Secara keseluruhan tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kedisiplinan petugas pelayanan. Dengan skor nilai 2,01 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,52 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,5720 yang artinya 57,20% akan tingkat kedisiplinan petugas pelayanan belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas Tegalrejo.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal tanggung jawab petugas pelayanan. Dengan skor nilai 2,33 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,45 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,6757 yang artinya 67,57% kepentingan pengguna layanan Puskesmas Tegalrejo belum terpenuhi oleh kinerja tanggung jawab dari para petugas pelayanan.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Bila dilihat dari tingkat kepentingan responden akan kemampuan petugas pelayanan, maka hampir semua responden menyatakan penting bahkan sangat penting mengingat kemampuan tersebut sangat diperlukan dalam menangani masalah-masalah kesehatan pasien. Sehingga bila dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kepuasan responden diperoleh nilai sebesar 0,8722 yang berarti 87,22% tingkat kepentingan responden sudah terlayani dalam hal kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Tegalrejo.

g. Kecepatan Pelayanan

Secara keseluruhan tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kecepatan pelayanan. Dengan skor nilai 2,23 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,61 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,6181 yang artinya sudah 61,88% keinginan atau harapan pasien mengenai kecepatan pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Puskesmas Tegalrejo. Namun masih perlu

peningkatan sumber daya manusia agar dikemudian hari keraguan masyarakat tentang kecepatan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dapat diminimalisasi.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal keadilan mendapatkan pelayanan. Dengan skor nilai 2,75 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,46 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,7958 yang artinya sudah 79,58% keinginan atau harapan pasien mengenai keadilan mendapatkan pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Puskesmas Tegalrejo tanpa membedakan status mereka apakah dari keluarga mampu atau tidak mampu seperti Gakin dan Askekin.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan skor nilai 2,71 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,37 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8059 yang artinya sudah 80,59% keinginan atau harapan pasien mengenai sikap yang ramah, sopan, dan menghargai pasien saat memberikan pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Puskesmas Tegalrejo.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kewajaran biaya pelayanan. Dengan skor nilai 2,98 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,30 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,90 yang artinya sudah 90% keinginan atau harapan pasien akan kewajaran biaya sudah terpenuhi oleh pelayanan di Puskesmas Tegalrejo.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kepastian biaya pelayanan. Dengan skor nilai 2,63 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,53 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,7453 yang artinya 74,53% kepentingan masyarakat akan kepastian biaya dapat terpenuhi oleh Puskesmas Tegalrejo.

l. Kepastian Jadwal Pelayanan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kepastian jadwal pelayanan. Dengan skor nilai 2,01 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,47 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,5808 yang artinya baru 58,08% kepentingan masyarakat akan kepastian jadwal pelayanan terpenuhi oleh Puskesmas Tegalrejo.

m. Kenyamanan Lingkungan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal kenyamanan lingkungan. Dengan skor nilai 2,64 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,29 pada tingkat kepentingan, maka

diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8032 yang artinya 80,32% kepentingan masyarakat akan kenyamanan lingkungan sudah terpenuhi oleh Puskesmas Tegalrejo.

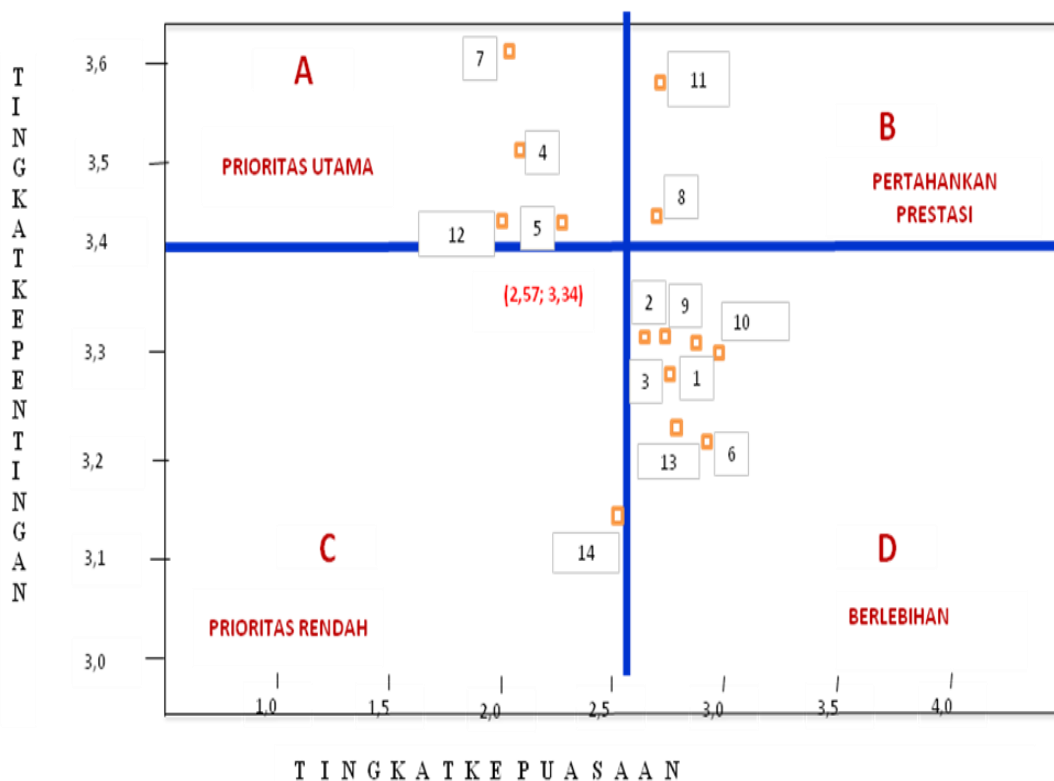
n. Keamanan Lingkungan

Tingkat kepentingan antara realisasi dengan harapan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepuasan mengenai kualitas dengan tingkat kepentingan dalam hal keamanan lingkungan. Dengan skor nilai 2,51 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 3,27 pada tingkat kepentingan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,7673 yang artinya 76,73% kepentingan masyarakat akan keamanan lingkungan sudah terpenuhi oleh Puskesmas Tegalrejo.

Dari tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kesesuaian atas kepuasan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo terhadap kepentingan masyarakat dapat dikatakan tinggi yaitu mencapai 76,02%. Artinya secara keseluruhan kepentingan masyarakat sudah terlayani dengan baik sebesar 76,02%. Hal tersebut dapat dikatakan suatu pencapaian yang tinggi atas kinerja pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dan respon masyarakat pengguna layanan tersebut juga baik.

3. Analisis Diagram Kartesius

Untuk mengetahui unsur-unsur yang harus ditingkatkan kinerjanya maupun unsur-unsur yang harus dipertahankan kinerjanya dapat dilihat dalam Diagram cartesius berikut :



Gambar 1
Diagram Cartesius

- a. Kuadran A
Dianggap sangat penting oleh masyarakat tetapi kinerjanya belum memuaskan sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan, antara lain kedisiplinan petugas pelayanan (U4), tanggung jawab petugas pelayanan (U5), kecepatan pelayanan (U7), dan kepastian jadwal pelayanan (U12).
- b. Kuadran B
Unsur-unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan dengan baik untuk itu perlu dipertahankan, antara lain :keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kepastian biaya pelayanan (U11).
- c. Kuadran C
Dianggap kurang penting pengaruhnya pada masyarakat atau biasa saja, antara lain keamanan lingkungan (U14).
- d. Kuadran D
Masyarakat menganggapnya kurang penting tetapi justru pelaksanaan kinerjanya sangat memuaskan, antara lain prosedur pelayanan (U1), persyaratan pelayanan (U2), kejelasan petugas pelayanan (U3), kemampuan petugas pelayanan (U6), kesopanan dan keramahan petugas (U9) kewajaran biaya pelayanan (U10), kenyamanan lingkungan (U13).

I. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini:

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalrejo Salatiga dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori baik, dengan memperoleh nilai IKM sebesar 63,93 dengan mutu pelayanan B. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo sudah baik walaupun belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan dari pasien.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalrejo sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 14 indikator yang diteliti hanya terdapat 4 indikator dengan kategori kurang baik, antara lain kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan 10 indikator lainnya dalam kategori baik, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, keamanan lingkungan dan kenyamanan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo.
3. Hasil penilaian terhadap responden pasien di Puskesmas Tegalrejo melalui diagram kartesius mengenai perbandingan antara pelayanan yang mereka terima apakah sudah sesuai dengan harapan pasien, menunjukkan dua bagian penting yang patut mendapatkan prioritas perhatian dalam penanganannya, yaitu aspek-aspek yang terdapat dalam kuadran A dimana dalam kuadran ini perlu mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan kedepan. Kemudian yang satu adalah kuadran B yang merupakan aspek-aspek yang seharusnya tetap dipertahankan kinerjanya untuk kedepan. Berikut dua hal penting yang patut diperhatikan demi tercapainya pelayanan kesehatan bagi peserta askeskin yang bagus sesuai dengan hasil yang terdapat dalam diagram kartesius:

- a. Kuadran A, dimana aspek-aspek yang terdapat dalam kuadran ini harus mendapatkan prioritas utama dalam upaya perbaikan Puskesmas Tegalrejo demi kepentingan pelayanan terhadap pasien. Hal tersebut didasarkan atas temuan bahwa menurut penilaian pelanggan aspek ini sangat penting namun kinerja yang diwujudkan dalam memberikan pelayanan masih banyak kelemahan dan kurang bagus. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini, yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.
- b. Kuadran B menunjukkan bahwa aspek-aspek yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya dan apabila memungkinkan dapat lebih ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pasien menilai aspek-aspek ini sudah memuaskan karena kinerjanya sesuai dengan harapan mereka. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini, yaitu keadilan mendapatkan pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan.

J. SARAN

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Puskesmas Tuntang yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang perlu perbaikan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo, antara lain:

1. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan belum nampak dalam hal disiplin, khususnya dalam hal disiplin waktu, seringkali kehadiran petugas pelayanan kehadiran tidak tepat waktu, sehingga seringkali pasien harus menunggu lama dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu Puskesmas Tegalrejo perlu meningkatkan kedisiplinan yang berhubungan dengan ketepatan waktu kerja, ketepatan jam buka loket, dan ketepatan petugas dalam menyelesaikan pelayanan.

2. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dianggap responden masih kurang baik. Oleh sebab itu Puskesmas Tegalrejo perlu meningkatkan kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan, kepastian tanggung jawab petugas dan keterbukaan tanggung jawab petugas. Mengingat bahwa tanggung jawab pelayanan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

3. Kecepatan Pelayanan

Target waktu pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dirasa responden belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak Puskesmas. Oleh sebab itu Puskesmas harus melakukan pembenahan dengan melakukan keterbukaan waktu pelayanan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mengantre.

4. Kepastian jadwal pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan di Puskesmas Tegalrejo belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Puskesmas Tegalrejo perlu melakukan pengawasan pemantauan jam buka dan tutup loket serta meningkatkan kejelasan dan kepastian jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

K. DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Indriyanto, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- KepMenKes RI No.128/ MENKES/ SK/ II/ 2004: *Pengertian Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.
- KepMenPan No.25/ Kep/ M.Pan/ 2/ 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- KepMenPan No.63/KEP/M.PAN/2003: *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi I. Jakarta: PT Prehalindo.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN
- Mote, Frederick. 2008. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang". Tesis Dipublikasikan: Universitas Diponegoro.
- Saefullah, H.A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: API dan PK2W Lemlit Unpad.
- Sugiyono. 2000. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto J. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja pelayanan publik dengan Pendekatan system Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Umar, Husain. 2003. "Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa". Jakarta: Ghalia.
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.