

## **Analisis Indeks Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang**

Oleh :

Irris Pramadanti Tunjungsari, Susi Sulandari, Fathurrochman\*)

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### **ABSTRACT**

Puskesmas Kedungmundu Semarang has functions and tasks to give good health services to public. So, it could bring satisfaction of people. To follow up the statement above, in order to give services level. Besides, it can be an indicator for knowing what kind of service which need to be improved. It will be the supporter for services unit to improve its service quality.

The aim of this research is to calculate pulic's satisfaction index in scheme of improving health service at Puskesmas Kedungmundu Semarang. In the calculation of IKM for 14 items examined of services, each item has the same weightd value of 0,017. In order to simplify the interpretation of IKM, that is 25-100, so these result be conversed to 25 then be put into Cartesian diagram after being processed in order to have clearly result and also to understand the balance of performance of services and the public's importance of service at Puskesmas Kedungmundu.

These results show that the overall quality of basic health services at Puskesmas Kedungmundu Semarang has been good it can be seen from the IKM after conversion of 69,85 which was the interval from 62,51 to 81,25 conversion so the quality of service B and good service unit performance, but in the Cartesian diagram of the 14 elements of services in community satisfaction index still under performing elements, namely speed of service and convenience services,so it is still necessary to improve performance in that section.

Keyword : service, performance, quality, satisfaction

## **ABSTRAKSI**

Puskesmas Kedungmundu Semarang mempunyai tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menindak lanjuti pernyataan diatas, maka dalam menciptakan IKM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggaraan pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedungmundu Semarang, dalam IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,017 dan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu 25-100 maka hasil penelitian tersebut dapat diperjelas dengan menggunakan analisis diagram kartesius untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan Puskesmas Kedungmundu Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan dasar pada Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 69,85 yang berada pada Interval Konversi 62,51 – 81,25 sehingga mutu pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Namun didalam diagram kartesius dari 14 unsur pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, masih ada beberapa unsur yang kinerjanya kurang baik yaitu Kecepatan Pelayanan dan Kenyamanan Pelayanan, sehingga masih perlu dilakukan peningkatan kinerja pada bagian tersebut.

Kata kunci : Pelayanan, Kinerja, Kualitas, Kepuasan

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007:4-5)

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*)

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga dalam hal ini dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, diantaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Di sini peran puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, yaitu meningkatkan kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dengan demikian akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja puskesmas. Salah satunya adalah Puskesmas Kedungmundu Kecamatan Tembalang Kota Semarang yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dari informasi yang didapat yaitu pelayanan yang lama (mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan) kurangnya fasilitas ruang di puskesmas dan kurangnya kecepatan penanganan pasien.

## **B. TUJUAN**

1. Mencari Nilai Indeks Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedungmundu
2. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kedungmundu kepada publik/masyarakat
3. Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedungmundu
4. Mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan puskesmas dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan puskesmas Kedungmundu.

### C. TEORI

#### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen, sedangkan secara obyektif kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availabillity*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintanabillity*) dan karakteristiknya dapat diukur (Juran dalam Yamit 2005:87)

Menurut Lovelock dalam Widodo (2001:6), prinsip yang diperhatikan bagi pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain :

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan personil dan komunikasi material
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan) ,pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Emphathy* (empati) ,perhatian perorangan pada pelanggan

Pengertian umum tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004 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 antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, maka diperlukan suatu indeks yang merupakan rasio antara nilai sebenarnya dengan nilai tertentu yang menjadi dasar perhitungan perbandingan. Dengan demikian, indeks sering digunakan sebagai alat untuk melihat kemajuan/kemunduran atau peningkatan / penurunan ukuran tentatif tertentu (pelanggan/masyarakat) Dalam keputusan tersebut. Ada 14 (empat belas) unsur pelayanan, yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas, Tanggungjawab Petugas, Kemampuan Petugas, Kecepatan Pelayanan, Keadilan mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan.

### D. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Mix Methode* (Penggabungan Kuantitatif dan Kualitatif) . Sedangkan jenis penelitian yang dipilih adalah deskriptif kualitatif. Sampel (“jumlah unsur”+1)x10= jumlah responden (14+1)x10= 150 responden.peneliti mengambil situs penelitian ini di Puskesmas Kedungmudu Kota Semarang

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sample dengan pertimbangan orang tersebut dianggap paling tahu

tentang apa yang diharapkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto, data statistik dan lain- lain. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan 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, dan *Importance – Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pelayanan bagi pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang dengan rumus analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang. Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi kepuasan pelayanan bagi pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator –indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan

## **E. PEMBAHASAN**

### **1. Dimensi-dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang**

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Secara umum mutu kualitas pelayanan Puskesmas kedungmundu ditinjau dari sisi prosedur pelayanan diketahui bahwa nilai rata-rata mutu pelayanan mencapai 2,90 dan masuk dalam kategori B atau Mudah dengan bobot 436, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 469 dan rata-rata mencapai 3,12 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 92,96%. Artinya 92,96% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai prosedur pelayanan telah mampu dijalankan dengan Puskesmas Kedungmundu.

#### **2. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,95 dan masuk dalam kategori B atau Sesuai dengan bobot 442, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 470 dan rata-rata mencapai 3,13 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 94,01%. Artinya 94,01% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai persyaratan pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

#### **3. Kejelasan petugas pelayanan**

Kejelasan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,85 dan masuk dalam kategori B atau Jelas dengan bobot 428, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 479 dan rata-rata mencapai 3,19 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,35%. Artinya 89,35% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kejelasan petugas pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**  
Kedisiplinan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,81 dan masuk dalam kategori B atau Disiplin dengan bobot 422, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 478 dan rata-rata mencapai 3,18 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,28%. Artinya 88,28% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.
5. **Tanggungjawab petugas pelayanan**  
Tanggungjawab petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,85 dan masuk dalam kategori B atau Bertanggungjawab dengan bobot 428, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 491 dan rata-rata mencapai 3,27 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,16%. Artinya 87,16% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai tanggungjawab petugas pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**  
Kemampuan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,95 dan masuk dalam kategori B atau Mampu dengan bobot 442, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 492 dan rata-rata mencapai 3,28 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,83%. Artinya 89,83% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kemampuan petugas pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.
7. **Kecepatan Pelayanan**  
Kecepatan pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,35 dan masuk dalam kategori C atau Kurang cepat dengan bobot 352, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 504 dan rata-rata mencapai 3,36 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 69,84%. Artinya 69,84% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kecepatan pelayanan kurang mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**  
Keadilan mendapatkan pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,68 dan masuk dalam kategori B atau Adil dengan bobot 402, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 478 dan rata-rata mencapai 3,18 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,10%. Artinya 84,10% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai keadilan mendapatkan pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**  
Kesopanan dan keramahan petugas mencapai nilai rata-rata 2,85 dan masuk dalam kategori B atau Sopan dan ramah dengan bobot 427, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 491 dan rata-rata mencapai 3,27 bila

dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 86,96%. Artinya 86,96% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kesopanan dan keramahan petugas telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,01 dan masuk dalam kategori B atau Wajar dengan bobot 452, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 484 dan rata-rata mencapai 3,22 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 93,38%. Artinya 93,38% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kewajaran biaya pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

11. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,05 dan masuk dalam kategori B atau Banyak sesuai dengan bobot 457, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 470 dan rata-rata mencapai 3,13 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 97,23%. Artinya 97,23% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kepastian pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,05 dan masuk dalam kategori B atau Banyak tepatnya dengan bobot 458, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 491 dan rata-rata mencapai 3,27 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 93,27%. Artinya 93,27% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kepastian jadwal pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

13. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan mencapai nilai rata-rata 2,13 dan masuk dalam kategori C atau Kurang nyaman dengan bobot 319, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 498 dan rata-rata mencapai 3,32 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 64,05%. Artinya 64,05% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kenyamanan lingkungan kurang mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu.

14. Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan mencapai nilai rata-rata 2,93 dan masuk dalam kategori B atau Aman dengan bobot 439, Sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 518 dan rata-rata mencapai 3,45 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,74%. Artinya 84,74% keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai keamanan pelayanan telah mampu dijalankan Puskesmas Kedungmundu

**2. Penilaian Umum Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Publik  
Puskesmas Kedungmundu Semarang**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-rata</b>	<b>Kinerja Unsur Pelayanan</b>	<b>Bobot NRR Tertimbang</b>	<b>(3).(5)</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>
1	Prosedur Pelayanan	2,90	Baik	0,071	0,2059
2	Persyaratan Pelayanan	2,95	Baik	0,071	0,2094
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,85	Baik	0,071	0,2023
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,81	Baik	0,071	0,1995
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,85	Baik	0,071	0,2023
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,95	Baik	0,071	0,2094
7	Kecepatan Pelayanan	2,35	Kurang Baik	0,071	0,1668
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,68	Baik	0,071	0,1902
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,85	Baik	0,071	0,2023
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,01	Baik	0,071	0,2137
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,05	Baik	0,071	0,2165
12	Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan	3,05	Baik	0,071	0,2165
13	Kenyamanan Lingkungan	2,13	Kurang Baik	0,071	0,1512
14	Keamanan Pelayanan	2,93	Baik	0,071	0,2080
<b>Nilai Indeks</b>		<b>2,794</b>			
<b>Nilai IKM</b>		<b>69,85</b>			
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>			
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>			

Berdasarkan paparan tabel di atas yang diperoleh dari data primer yang diolah menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang mencapai 69,85 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat “B” atau kategori “BAIK” Adapun interpretasi dari diagram Kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)  
Menunjukkan aspek atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan, yaitu Kecepatan pelayanan dan Kenyamanan pelayanan
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)  
Menunjukkan unsur atau aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang yang berada dalam kuadran ini perlu diperhatikan, yaitu Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Ketepatan pelaksanaan pelayanan, Keamanan pelayanan.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah )  
Menunjukkan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan kinerjanya juga kurang bagus, yaitu Kedisiplinan petugas pelayanan dan Keadilan mendapatkan pelayanan
4. Kuadran D (Berlebihan)  
Menunjukkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Aspek-aspek tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien, yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan.

## **F. Penutup**

### **Simpulan**

Secara keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas Kedungmundu baik nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Kedungmundu mencapai 69,85 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat “B” atau kategori “Baik” namun terdapat kekurangan yaitu pada dimensi Kecepatan Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, maka saran yang akan diberikan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Kedungmundu ini sebagai berikut :

1. Pada indikator Prosedur dan Persyaratan Pelayanan dapat disarankan Puskesmas Kedungmundu agar dibuatkan alur tata cara yang jelas dan dipasang didepan loket pertama atau di depan puskesmas beserta persyaratan yang harus dilengkapi sehingga pasien mengerti dan memahami tata cara yang

ada dan tidak perlu bertanya kepada petugas tentang alur prosedur tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan di Puskesmas Kedungmundu.

2. Pada Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan untuk ketepatan waktu penyelesaian pasien, Puskesmas Kedungmundu hendaknya perlu menambah jumlah petugas yang ada di Puskesmas sehingga dapat meminimalisir jumlah antrian yang panjang dan pelayanan dapat diberikan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP)
3. Pada Indikator Kecepatan Pelayanan dapat disarankan Puskesmas Kedungmundu membuka loket baru, pendaftar baru cenderung yang menghabiskan banyak waktu pada bagian pendaftaran sehingga membuat antrian pasien cukup lama, sebaiknya khusus pendaftar baru atau bagi pasien yang syarat-syarat kurang lengkap bisa mendaftar pada loket khusus tersebut sehingga tidak menghambat kinerja pelayanan bagi pasien yang syarat-syaratnya sudah terlengkapi dan juga bisa menerapkan pendaftaran Online sehingga pasien baru dapat mengakses dan mengisi data dirumah dan setelah sampai di Puskesmas semua data sudah dapat diproses dengan cepat karena seluruh data pasien dengan cepat dapat diakses.
4. Pada Indikator Kesopanan dan Keramahan petugas sebaiknya sikap 3 S (Senyum, Sapa, Salam) diterapkan pada awal membuka pelayanan sampai jam selesai pelayanan. Sebaiknya petugas yang tidak menerapkan sikap tersebut harus segera dilakukan evaluasi dengan rutin setiap bulan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kedungmundu.
5. Pada Indikator Kenyamanan Pelayanan, diharapkan Puskesmas Kedungmundu bisa menambah ruang untuk pemeriksaan agar pelayanan kepada pasien dapat dengan cepat terpenuhi dan menambah jumlah sarana dan prasarana seperti ketersediaan kursi pada ruang tunggu dengan tidak melupakan tingkat kebersihan puskesmas agar tercipta lingkungan yang kondusif bagi pengunjung.

### **Daftar Pustaka**

- Ratminto & Atik SW. 2005. *Majemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widodo,Joko.2001.*Good Governance*.Surabaya : Insan Cendekia
- Yamit,Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* .Yogyakarta : Ekosiana
- Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah