

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS PADURAKSA DAN PUSKESMAS PETARUKAN KAB. PEMALANG

Mohamad Hasanudin

Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof Sudarto, SH Tembalang Semarang 50275
muhammadhasanudin@yahoo.com

Abstract

Public services are expected to be more oriented to customer satisfaction, the public and service users. Likewise, the people's demand for health services. One of them is health care at community health centers and clinics Paduraksa and Petarukan.

This study used a descriptive research design or designs. To measure people's satisfaction with the services used 14 elements as defined in the Decree of the Minister of Pemberdayaan Aparatur Negara Number: 25/KEP/M.PAN/2/2004. The population in this study is that the people doing the treatment at health centers and clinics Paduraksa and Petarukan.

Sampling technique in this study, using accidental sampling. The analysis technique used in this study uses the value of Community Satisfaction Index (CSI). The results of this study is the large community satisfaction index on the quality of service performance obtained in health centers and clinics Paduraksa for 74,80 and 75.28 for Petarukan is categorized both in the WELL and have a quality of service "B". Of the 14 elements of the service provided at the two health centers highest CSI score (most satisfying) is a service "service cost certainty" with a value of more than 82. Community Satisfaction Index (CSI) value of the lowest (most unsatisfactory) is a service of "speed of service"

Key Words: Public services, Community Satisfaction Index.

Pelayanan publik diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa. Demikian juga dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan di bidang kesehatan. Salah satunya adalah pelayanan kesehatan pada puskesmas Paduraksa dan puskesmas Petarukan.

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengobatan pada puskesmas Paduraksa dan puskesmas Petarukan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya indeks kepuasan masyarakat pada kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh di puskesmas Paduraksa sebesar 74,80 dan puskesmas Petarukan adalah 75,28 keduanya masuk dalam dikategorikan BAIK dan memiliki mutu pelayanan B. Dari ke 14 unsur pelayanan yang diberikan pada dua puskesmas nilai IKM tertinggi (paling memuaskan) adalah pelayanan "kepastian biaya pelayanan" dengan nilai lebih dari 82. Nilai IKM terendah (paling tidak memuaskan) adalah pelayanan "kecepatan pelayanan".

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang harus dicapai dalam penyelenggaraan negara, baik di tingkat Pusat maupun di daerah adalah terwujudnya aparatur Negara, berfungsi melayani, profesional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Dengan dicanangkannya Otonomi Daerah semakin mendorong masing-masing instansi di semua daerah, baik di tingkat I maupun tingkat II untuk berlomba-lomba meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat. Apalagi didukung dengan maraknya tuntutan dari masyarakat di semua daerah agar Instansi Pemerintah lebih transparan dan mengedepankan kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkretkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor

56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM adalah data dan Informatika tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Teridentifikasinya tingkat kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan di puskesmas Paduraksa dan Petarukan Kab. Pemalang yang dinilai berdasarkan persepsi masyarakat.
2. Teridentifikasinya Indeks Kepuasan Konsumen/Masyarakat atas layanan yang telah

diberikan oleh puskesmas Paduraksa dan Petarukan di Kab. Pemalang sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2004.

kesehatan dan yang dijadikan obyek penelitian ini adalah pasien yang berobat dan berkunjung ke Puskesmas Paduraksa dan Petarukan.

METODE

Perspektif Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mixed antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan di Puskesmas Paduraksa dan Petarukan Kab. Pemalang .

Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di Puskesmas Paduraksa dan Petarukan Kab. Pemalang. Sebagai instansi pelayanan publik dalam bidang

Fenomena Penelitian

Penelitian ini ingin menganalisis kinerja pelayanan publik di Puskesmas, dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu tolak ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden yang berkunjung di Puskesmas akan pelayanan yang telah diterimanya.

Variabel-variabel yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 variabel yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut ini variabel-variabel dalam penelitian ini:



Gambar1
Variabel Unsur Kualitas Pelayanan

Penjelasan dari 14 variabel Kepuasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari

sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan adalah pernyataan kepuasan masyarakat penerima pelayanan terhadap keamanan lingkungan pelayanan sehingga masyarakat merasakan ketenangan dan bebas dari resiko kehilangan hak milik, ancaman fisik maupun ketidakpastian hukum pelayanan.

Penentuan Sampel dan Responden

Dalam kajian Indeks kepuasan masyarakat ini, obyek yang dinilai adalah unit yang memberikan jasa pelayanan publik. Masyarakat pengguna jasa pelayanan publik yang menjadi responden merupakan panelis yang memberikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan. Skor kepuasan yang dihasilkan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan dibandingkan

pada individu responden yang terpilih. Dengan demikian skor yang diberikan oleh responden tidak terlalu bervariasi, kecuali jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan bervariasi (pilih kasih). Oleh sebab itu kajian ini tidak terlalu mensyaratkan teknik pengambilan sampel secara ketat.

Penetapan jumlah responden minimal 150 orang dari jumlah populasi penerimaan layanan setiap puskesmas. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi puskesmas Paduraksa dan Petarukan Kab. Pematang, pada saat masyarakat datang untuk berobat ke puskesmas maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan atau diwawancara oleh peneliti.

Bentuk Jawaban

Pengolahan dan Analisis Data

Mengacu pada Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diterbitkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam surat Keputusan Nomor 25/M.PAN/2/2004, pengolahan data

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Indeks Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan dihitung berdasarkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan dipergunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sebagai berikut:

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	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Puskesmas Paduraksa

Karakter Responden

Berikut ini dari 150 kuesioner yang disebar pada Puskesmas Paduraksa

semuanya kembali dengan jawaban lengkap dan layak untuk digunakan analisa. Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum pada Puskesmas Paduraksa menurut umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir:

Tabel 2
Umur Responden Pengguna Layanan di Puskesmas Paduraksa

NO	Umur	Jumlah	%
1	14-21 Tahun	13	8,7
2	22 -30 Tahun	35	23,3
3	31- 40 Tahun	33	22,0
4	> 41 Tahun	69	46,0
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari tabel 2 diatas terlihat bahwa kebanyakan responden 46% berumur diatas 41 tahun sebanyak 69 reponden, dan berumur 22-30 tahun

sebanyak 35 orang atau 23,3% dan sisanya berumur 14-21 tahun dan 31-40 tahun.

Tabel 3.
Jenis Kelamin Responden Penerima Layanan di Puskesmas Paduraksa

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	56	37,3
2	Perempuan	94	62,7
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan tabel 3, Profil responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar

responden sebanyak 62,7% berjenis perempuan, sedangkan untuk laki-laki hanya sebanyak 37,3%.

Tabel 4.
Pendidikan Terakhir Responden Penerima Layanan di Puskesmas Paduraksa

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	71	47,3
2	SLTP	36	24,0
3	SLTA	30	20,0
4	D1,D2,dan D3	7	4,7
5	Sarjana	6	4,0
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Pada tabel 4 terlihat bahwa pendidikan terakhir sebagian besar responden pengguna layanan di Puskesmas Paduraksa adalah SD sebanyak 71 orang atau 47,3% dan SLTP sejumlah 36 orang atau 24%, sisanya berpendidikan SLTA sampai sarjana.

Jenis Layanan

Kegiatan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Paduraksa Kabupaten Pemalang pada jenis layanan yang menjadi obyek penelitian seperti yang ada di Tabel 5. dibawah ini:

Tabel 5.
Jenis pelayanan yang menjadi obyek IKM di Puskesmas Paduraksa

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	%
1	Poli Gigi	10	6,7
2	Poli KB	3	2,0
3	Poli KIA	33	22,0
4	Poli Umum	88	58,7
5	Rujukan	16	10,7
	Total	150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Pada tabel 4 terlihat bahwa kebanyakan responden pada poli umum sebanyak 88 orang atau 58,7% dan poli KIA sebanyak 33 orang atau 22% sisanya pada jenis pelayanan rujukan, poli gigi dan poli KB.

Analisis Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil pengukuran IKM pada 5 jenis pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Paduraksa Kab. Pematang Jaya maka diperoleh nilai NRR dan IKM dari 14 variabel pengukuran seperti pada tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Nilai NRR dan IKM per unsur pada Puskesmas Paduraksa

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Tingkat Mutu
1	Prosedur pelayanan	3,00	75,00	B
2	Persyaratan pelayanan	2,99	74,83	B
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,79	69,67	B
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,91	72,67	B
5	Tanggung jawab petugas	2,99	74,67	B
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,05	76,33	B
7	Kecepatan pelayanan	2,74	68,50	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,99	75,00	B
9	Kesopanan dan keramahan	2,98	74,67	B
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,06	76,50	B
11	Kepastian biaya pelayanan	3,47	86,67	A
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,11	77,83	B
13	Kenyamanan lingkungan	3,02	75,50	B
14	Keamanan pelayanan	3,05	76,17	B
	Rata-Rata/Nilai	3,01	74,80	B

Berdasarkan tabel di atas nilai IKM 74,80 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Puskesmas Paduraksa adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah "Kepastian biaya pelayanan" (NRR

3,47) sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah unsur "Kecepatan pelayanan" (NRR 2,74). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada Puskesmas Paduraksa kabupaten Pematang Jaya diperoleh dari Kepastian biaya pelayanan, sedangkan pada

Kecepatan pelayanan tingkat kepuasan paling rendah.

dan Kesopanan dan keramahan petugas (NRR 2,98).

Unsur pelayanan yang masih mendapat nilai dibawah rata-rata semua unsur (NRR 3,01) dan perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan, yaitu Prosedur pelayanan (NRR 3,00); Persyaratan pelayanan (NRR 2,99); Kejelasan petugas pelayanan (NRR 2,79);Kedisiplinan petugas pelayanan (NRR 2,91); Tanggung jawab petugas pelayanan (NRR 2,99); Kecepatan pelayanan (NRR 2,83); Keadilan mendapatkan pelayanan (NRR 2,99);

1. Puskesmas Petarukan

Karakter Responden

Berikut ini dari 150 kuesioner yang disebar pada puskesmas Petarukan semuanya kembali dengan jawaban lengkap dan layak untuk digunakan analisa. Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum pada puskesmas Paduraksa menurut umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir:

Tabel 7
Umur Responden Pengguna Layanan di Puskesmas Petarukan

No	Umur	Jumlah	%
1	17-21 Tahun	11	7,3
2	22 -30 Tahun	25	16,7
3	31- 35 Tahun	23	15,3
4	36- 40 Tahun	19	12,7
5	> 41 Tahun	72	48,0
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari tabel 7 diatas terlihat bahwa kebanyakan responden 48% berumur diatas 41 tahun sebanyak 72 reponden, dan berumur 22-30 tahun

sebanyak 25 orang atau 16,7% dan sisanya berumur 14-21 tahun dan 31-40 tahun.

Tabel 8.
Jenis Kelamin Responden Penerima Layanan di Puskesmas Petarukan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	61	40,7
2	Perempuan	89	59,3
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan tabel 8, Profil responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar

responden sebanyak 59,3% berjenis perempuan, sedangkan untuk laki-laki hanya sebanyak 40,7%.

Tabel 9.
Pendidikan Terakhir Responden Penerima Layanan di Puskesmas Petarukan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	SD	81	54,0
2	SLTP	36	24,0
3	SLTA	26	17,3
4	D1,D2,dan D3	2	1,3
5	Sarjana	5	3,3
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Pada tabel 9 terlihat bahwa pendidikan terakhir sebagian besar responden pengguna layanan di Puskesmas Paduraksa adalah SD sebanyak 81 orang atau 54% dan SLTP sejumlah 36 orang atau 24%, sisanya berpendidikan SLTA sampai sarjana.

Jenis Layanan

Kegiatan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Petarukan Kabupaten Pematang pada jenis layanan yang menjadi obyek penelitian seperti yang ada di Tabel 10. dibawah ini:

Tabel 10.
Jenis pelayanan yang menjadi obyek IKM di Puskesmas Petarukan

No	Umur	Jumlah	%
1	Poli Gigi	8	5,3
2	Poli KB	2	1,3
3	Poli KIA	24	16,0
4	Poli Umum	97	64,7
5	Rujukan	14	9,3
6	Cek Up dan USG	5	3,3
Total		150	100

Sumber : Data Primer (diolah)

Pada tabel 10 terlihat bahwa kebanyakan responden pada poli umum sebanyak 97 orang atau 64,7% dan poli KIA sebanyak 24 orang atau

16% sisanya pada jenis pelayanan rujukan, poli gigi, cek up&USG dan poli KB.

Analisis Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil pengukuran IKM pada 6 jenis pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Petarukan Kab.

Pemalang maka diperoleh nilai NRR dan IKM dari 14 variabel pengukuran IKM seperti pada tabel 11. Dibawah ini:

Tabel 11.
Hasil Nilai NRR dan IKM per unsur pada Puskesmas Petarukan

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Tingkat Mutu
1	Prosedur pelayanan	3,03	75,67	B
2	Persyaratan pelayanan	3,01	75,17	B
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,94	73,50	B
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,98	74,50	B
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,00	75,00	B
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,00	75,00	B
7	Kecepatan pelayanan	2,87	71,67	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,00	75,00	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,98	74,50	B
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,19	79,67	B
11	Kepastian biaya pelayanan	3,33	83,17	A
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,10	77,50	B
13	Kenyamanan lingkungan	2,99	74,83	B
14	Keamanan pelayanan	3,01	76,50	B
Rata-Rata/Nilai		3,03	75,28	B

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan table di atas nilai IKM 75,28 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Puskesmas Petarukan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah "Kepastian biaya pelayanan" (NRR 3,33) sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah unsur "Kecepatan pelayanan" (NRR 2,87). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada Puskesmas Petarukan kabupaten Pemalang diperoleh dari Kepastian biaya pelayanan, sedangkan pada pelayanan Kecepatan pelayanan tingkat kepuasan paling rendah.

Unsur pelayanan yang masih mendapat nilai dibawah rata-rata semua unsur (NRR 3,03) dan perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki

dan ditingkatkan, yaitu Persyaratan pelayanan (NRR 3,01); Kejelasan petugas pelayanan (NRR 2,94); Kedisiplinan petugas pelayanan (NRR 2,98); Tanggung jawab petugas pelayanan (NRR 3,00); Kemampuan petugas pelayanan (NRR 3,00); Kecepatan pelayanan (NRR 2,87); Keadilan mendapatkan pelayanan (NRR 3,00); Kesopanan dan keramahan petugas (NRR 2,98); Kenyamanan lingkungan (NRR 2,99); dan Keamanan pelayanan (NRR 3,01).

SIMPULAN

1. Hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan 2 puskesmas yaitu Puskesmas Paduraksa dan Petarukan, secara umum menunjukkan hasil yang BAIK. Berdasarkan

- kriteria yang telah ditentukan, hampir keseluruhan unit pelayanan mempunyai nilai Interval Konversi IKM masuk dalam kategori BAIK yaitu nilai rata-rata IKM sebesar 75,28 pada puskesmas Petarukan dan 74,80 pada puskesmas Paduraksa.
2. Hasil Survei IKM pada 2 puskesmas diketahui bahwa unsur pelayanan yang memberikan nilai IKM yang paling tinggi (memuaskan) adalah "kepastian biaya pelayanan" dengan nilai Sangat Baik (diatas 82) dan unsur pelayanan yang memberikan kepuasan paling rendah adalah "kecepatan pelayanan" nilai IKM sebesar 71,67 pada puskesmas Petarukan dan 68,50 pada puskesmas Paduraksa.
 3. Unsur pelayanan yang masih mendapat nilai dibawah rata-rata semua unsur (NRR 3,03) dan perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan, pada Puskesmas Petarukan yaitu Persyaratan pelayanan (NRR 3,01); Kejelasan petugas pelayanan (NRR 2,94); Kedisiplinan petugas pelayanan (NRR 2,98); Tanggung jawab petugas pelayanan (NRR 3,00); Kemampuan petugas pelayanan (NRR 3,00); Kecepatan pelayanan (NRR 2,87); Keadilan mendapatkan pelayanan (NRR 3,00); Kesopanan dan keramahan petugas (NRR 2,98); Kenyamanan lingkungan (NRR 2,99); dan Keamanan pelayanan (NRR 3,01).
 4. Unsur pelayanan yang masih mendapat nilai dibawah rata-rata semua unsur (NRR 3,01) dan perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan pada puskesmas Paduraksa, yaitu Prosedur pelayanan (NRR 3,00); Persyaratan pelayanan (NRR 2,99); Kejelasan petugas pelayanan (NRR 2,79); Kedisiplinan petugas pelayanan (NRR 2,91); Tanggung jawab petugas pelayanan (NRR 2,99); Kecepatan pelayanan (NRR 2,83); Keadilan mendapatkan pelayanan (NRR 2,99); dan Kesopanan dan keramahan petugas (NRR 2,98).
- Saran-saran**
- Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat pada puskesmas Paduraksa dan puskesmas Petarukan, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :
1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata di masing-masing puskesmas, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
 2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent*

(pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Instruksi Presiden No. 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.

Kamus besar bahasa Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

Mote, Frederik, 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. Tesis. Semarang : MAP Undip.

Peraturan MENPAN Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014

Supranto, J., 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, Manajemen Jasa, Cetakan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.