

ANALISIS UNTUK MENGUKUR INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KEPUTIH DI KOTA SURABAYA

¹Farida Idayati, ²Yahya

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya
yahya@stiesia.ac.id

ABSTRACT

In this study, it is intended to determine the level of patient and community satisfaction with the Keputih Health Center when using the Community Satisfaction Index and also to determine the performance carried out by the Keputih Health Center while providing health services to the community so that the vision and mission of the Keputih Health Center will be achieved, namely being able to create good health. optimal and excellent service quality to the community in its working area and make good innovations in terms of health services adapted to the situation and conditions that exist in the working area of the Puskesmas. The analysis used in this research is by using a qualitative descriptive approach. Qualitative descriptive research is a research that explains the real conditions regarding the work of puskesmas employees in serving health to patients/communities at the Keputih Health Center. The population used in this study is an organization that is included in a public sector organization that is not for profit/non-profit, engaged in the health sector, namely the Keputih Surabaya Health Center. The object of the research is the community/patients who are being treated at the Keputih Health Center. While the research sample was obtained from incidental sampling, the sample was obtained from each patient who arrived at the Puskesmas for treatment. This study used a sample to be used as an informant/respondent with a total of 150 respondents. The results of this study indicate that for the measurement of the suitability between satisfaction and the aspirations of the community at the service at the Keputih Community Health Center as a whole, the results are 87.28%, this means that overall it is in accordance with what is expected by the patient and the community has can be served in the best possible way. The performance at the Keputih Community Health Center in providing health services according to internal data at the Puskesmas shows the quality of service that has reached the set target.
Keywords: Community Satisfaction Index, service quality, Keputih Health Center

ABSTRAK

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan masyarakat terhadap Puskesmas Keputih apabila menggunakan Indek Kepuasan Masyarakat dan juga untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh Puskesmas Keputih selama memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sehingga akan tercapai visi dan misi Puskesmas Keputih yaitu bisa menciptakan kesehatan secara baik/optimal serta kualitas layanan prima pada masyarakat di wilayah kerjanya dan membuat inovasi yang baik dalam hal pelayanan kesehatan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di wilayah kerja Puskesmas. Analisis yang di pakai dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menerangkan kondisi yang nyata mengenai kerja karyawan puskesmas didalam melayani kesehatan pada pasien/masyarakat di Puskesmas Keputih. Populasi yang digunakan didalam penelitian ini adalah organisasi yang termasuk dalam organisasi sektor publik yang bersifat tak untuk cari untung/non profit, bergerak di bidang kesehatan yaitu Puskesmas Keputih Surabaya. Objek

dalam penelitian yaitu masyarakat/pasien yang sedang berobat di Puskesmas Keputih. Sedangkan sampel penelitian didapat dari *incidental sampling* adalah sampel tersebut didapat dari tiap pasien yang tiba ke Puskesmas dalam rangka berobat, Penelitian ini menggunakan sampel untuk dijadikan informan/responden adalah sebesar 150 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk pengukuran terhadap kesesuaian antara kepuasan dan cita-cita dari masyarakat pada layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Keputih secara menyeluruh mendapatkan hasil 87,28%, ini artinya bahwa secara menyeluruh sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dan masyarakat telah dapat di layani dengan sebaik-baiknya. Untuk Kinerja pada Pusat Kesehatan Masyarakat Keputih di dalam memberikan pelayanan kesehatan menurut data internal di Puskesmas menunjukkan mutu pelayanan yang sudah mencapai target yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Puskesmas Keputih

PENDAHULUAN

Salah satu usaha membangun kesehatan masyarakat diarahkan untuk dapat meningkatkan kemauan, kesadaran, dan kemampuan hidup yang sehat bagi tiap orang agar bisa meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat yang setinggi-tingginya bisa terwujud. Pembangunan kesehatan dilaksanakan dengan berdasar pada pemberdayaan, perikemanusiaan dan kemandirian yang adil merata, serta mengutamakan manfaat dengan memperhatikan khususnya pada penduduk yang rentan, yaitu bayi, anak, ibu, dan lanjut usia (Lansia) serta keluarga yang miskin.

Kesehatan bagi masyarakat merupakan hal yang sangat penting sehingga masyarakat harus mendapatkan perhatian dari Pemerintah untuk selalu mendapatkan pelayanan kesehatan apalagi saat ini sedang masa pandemi Covid 19. Kondisi yang ada di masyarakat menjadi cerminan dalam suatu negara. Negara juga telah menjamin kesehatan bagi setiap warga negaranya sesuai UU No.23 Thn 1992. Kesehatan masyarakat juga merupakan kebutuhan manusia yang paling utama dan menjadi prioritas mendasar didalam setiap kehidupan. Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat tingkat dasar di Indonesia diberikan pelayanan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang berlokasi di kecamatan sebagai pengganti rumah sakit dan klinik kesehatan yang memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan rakyat, salah satunya adalah Puskesmas Keputih Surabaya.

Puskesmas mempunyai peran penting untuk mewujudkan misi Indonesia yang Sehat. Fungsi dari Puskesmas yaitu sebagai penggerak dalam pembangunan yang berwawasan kesehatan, pemberdayaan keluarga dan masyarakat dalam membangun kesehatan, sebagai pusat dalam pelayanan kesehatan di tingkat pertama. Puskesmas juga memiliki peran sebagai lembaga kesehatan yang dapat menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dalam pengorganisasian masyarakat serta memiliki peran aktif di masyarakat dalam menyelenggarakan kesehatan yang mandiri.

Dengan berkembangnya Kota Surabaya bisa dilihat dari bergesernya fungsi di pusat kota yang awalnya berfungsi untuk pusat permukiman penduduk berubah fungsi sebagai ekonomi yang menyebabkan adanya kepadatan penduduk yang makin meningkat. Tingkat kebutuhan masyarakat yang beragam dan terus bertambah, sehingga dalam menyediakan fasilitas serta infrastruktur juga akan meningkat khususnya dalam menyediakan fasilitas kesehatan di Puskesmas. Selain itu Puskesmas mempunyai peran sebagai pelayanan utama

dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas Keputih merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di kota Surabaya bagian Timur, Puskesmas Keputih setiap hari melayani pasien yang datang dari mulai kalangan balita yang akan di imunisasi hingga orang yang sudah lanjut usia yang ingin berobat. Letaknya Puskesmas Keputih berada dipemukiman warga sehingga lebih dekat dengan masyarakat dan masyarakat akan berobat ke Puskesmas dulu sebelum merujuk pada Rumah Sakit besar yang berada di kota Surabaya. Tolak ukur dalam penilaian tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Keputih, maka akan disusun (IKM) Indeks Kepuasan Masyarakat. Data IKM bisa menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang perlu perbaikan dan akan menjadi pendorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah dengan menerapkan IKM dapat diketahui tingkat kepuasan pasien dan masyarakat terhadap Puskesmas Keputih Surabaya. 2) Dengan jalan bagaimanakah Puskesmas Keputih Surabaya menilai kinerjanya selama memberi layanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan masyarakat terhadap Puskesmas Keputih apabila menggunakan (IKM). 2) Untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh Puskesmas Keputih selama memberi layanan kesehatan pada masyarakat.

TINJAUAN TEORITIS

Fungsi dan Tugas dari Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Melaksanakan/melakukan kebijakan tentang kesehatan agar tercapai tujuan pembangunan di bidang kesehatan pada wilayah kerjanya dalam rangka untuk mendukung terwujudnya kecamatan yang sehat. Tugas pokok dari Pusat Kesehatan Masyarakat berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.43 Thn 2019 mengenai Puskesmas.

Untuk pelaksanaan fungsi dan perannya, maka Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki wewenang supaya: 1) Melakukan suatu rencana berdasarkan pada analisa masalah di bidang kesehatan pada masyarakat atau analisa dalam memenuhi pelayanan kesehatan. 2) Melakukan pembelaan serta pemasya-rakatan dalam bidang kesehatan. 3) Melakukan penjelasan serta pemberitahuan tentang kesehatan pada masyarakat. 4) Untuk menggerakkan masyarakat menye-lesaikan masalah kesehatannya pada perkembangan masyarakat bekerjasama dengan sektor lain terlibat. 5) Melakukan pembinaan secara teknis terhadap jaringan pelayanan serta upaya kesehatan dengan melibatkan/berbasis untuk melayani kesehatan masyarakat. 6) Melakukan peningkatan kompetensi SDM pada Pusat Kesehatan Masyarakat. 7) Mengamati dalam melaksanakan pembangunan yang berasaskan kesehatan. 8) Melakukan dan mencatat laporan serta mengevaluasi pada mutu dan jangkauan terhadap layanan kesehatan masyarakat di lingkungan tersebut. 9) Memberi rekomendasi yang berkaitan dengan problem kesehatan bagi masyarakat, meliputi sistem kewaspadaan yang lebih dini dalam merespon untuk menanggulangi suatu penyakit pada masyarakat dan lingkungan sekitar.

Jangkauan Pelayanan Puskesmas

Untuk jangkauan Pelayanan yang akan diberikan oleh Puskesmas disesuaikan dengan keadaan geografis wilayah, luas wilayah, sarana perhubungan/transportasi serta kepadatan penduduk pada wilayah kerja di puskesmas tersebut. Agar jangkauan dalam pelayanan puskesmas bisa lebih merata dan luas, maka perlu adanya penunjang yang mendukung antara

lain: 1) Puskesmas Pembantu, yaitu unit dalam melayani kesehatan yang sederhana serta berfungsi untuk menunjang dan membantu dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas untuk ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. 2) Menempatkan bidan di desa yang tidak terjangkau dalam pelayanan yang ada, untuk desa yang belum ada fasilitas pelayanan kesehatan maka ditempatkan seorang bidan yang tinggal di desa tersebut dan bertanggungjawab pada kepala puskesmas. 3) Puskesmas keliling, yaitu unit pelayanan kesehatan keliling yang biasanya dilengkapi dengan kendaraan bermotor dan peralatan kesehatan, peralatan komunikasi serta sejumlah tenaga yang berasal dari puskesmas dengan fungsi dan tujuan dalam memberikan pelayanan kesehatan di daerah yang terpencil, transport rujukan pasien, penyuluhan di bidang kesehatan dengan audio visual.

Pengukuran Kinerja

Berdasarkan (Mahsun, 2006:25) Kapasitas/kinerja yaitu representasi tentang fase dalam mencapai pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan agar bisa mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi dalam berorganisasi yang tercantum di dalam perencanaan strategi untuk instansi/organisasi. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kinerja bersumber dari pegawai individu ataupun dari luar individu, misalnya sikap, perilaku dan tindakan dari rekan kerja, pimpinan/bawahan, fasilitas kerja serta iklim organisasi.

Pengukuran kinerja merupakan proses dalam menilai/ keberhasilan/kegagalan dari suatu kegiatan, program/kebijakan disesuaikan dengan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Jadi pada dasarnya tujuan dilaksanakannya pengukuran kinerja yaitu agar bisa meningkatkan kinerja secara umum. Menurut Stout (dalam Bastian, 2006: 275) mengatakan didalam mengukur prestasi kerja yaitu melalui suatu proses dalam pencatatan dan pengukuran untuk tercapainya dalam melaksanakan kegiatan agar tercapai visi dan misi dengan menampilkan beberapa produk jasa dalam prosesnya. Sedangkan menurut Lohman (dalam Mahsun, 2006:25-26) pengukuran kinerja adalah suatu aktivitas dalam penilaian untuk mencapai target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategis suatu organisasi.

Dengan mengukur prestasi kerja pada instansi/organisasi maka kita bisa tahu apakah instansi tersebut telah mengimplementasikan strategi agar tercapai tujuan suatu instansi tersebut. Dalam mengukur prestasi kerja pada perusahaan bukan hanya pada keuangannya saja. Pengukuran di bidang keuangan akan menyediakan informasi tentang laba. Maka dari itu, perlu adanya pengukuran kinerja yang non keuangan. Jadi bisa di simpulan dari beberapa penjelasan tersebut menjelaskan bahwa pengukuran kinerja merupakan jenjang dari instansi didalam menilai prestasi kerja pada kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan dalam suatu periode yang telah di tetapkan, yang akhirnya penelitian itu bisa menolong bagi pihak-pihak manajer/manajemen dalam memajukan kinerja pada periode yang akan datang.

Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mahmudi (2005:14) tujuan dari pengukuran kinerja yaitu: 1) Untuk tahu tingkat tercapainya harapan dari suatu instansi. Dalam menilai kerja bermanfaat bagaikan tiang (*milestone*) yang dapat membuktikan apakah dalam organisasi tersebut dapat berjalan sesuai arah atau apakah menyimpang dari tujuan yang ditetapkan. Apabila terjadi penyimpangan dari tujuan yang seharusnya, maka seorang pemimpin harus tanggap dapat melaksanakan langkah sebagai perbaikan dan koreksi. 2) Menyiapkan prasarana untuk memberi pelajaran untuk karyawan/pegawai. Mengukur kinerja adalah sebagai sarana dalam memberi pelajaran bagi

karyawan dalam, gimana harusnya para karyawan bertingkah dan bertindak, untuk mendapatkan perubahan perilaku yang baik, dalam bersikap, memiliki keahlian/skill dan ilmu pengetahuan yang dipunyai para karyawan/pegawai agar dapat tercapai hasil sebaik-baiknya. Melalui adanya mengukur kerja seorang pegawai bisa tahu bahwa karyawan/pegawai tersebut sudah bekerja dgn baik atau tidak. Dalam proses mengukur serta menilai kinerja bisa jadi sarana untuk belajar untuk karyawan/pegawai instansi/organisasi dengan: a) Sebagai introspeksi kerja pada masalah, dan b) Untuk mengevaluasi kerja saat sekarang.

Kualitas Pelayanan

Kualitas digunakan untuk menilai sesuatu, selain itu agar bisa menyesuaikan hal-hal yang memenuhi spesifikasi dan persyaratannya. Kualitas suatu hal dapat dikatakan baik apabila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi, sebaliknya jika kualitas dikatakan tidak baik apabila persyaratan atau spesifikasinya tidak terpenuhi. Dimensi kualitas jasa menurut (Nasution, 2005:5): 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko, atau kerugian. 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen/pelanggan pada prinsipnya bisa melakukan dengan bermacam teknik/metode. Menurut (Kotler, 2002:45) pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan teknik dan metode sebagai berikut: 1) Sistem Keluhan dan Saran, yaitu setiap organisasi jasa memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Melalui metode ini dapat menjadi masukan yang berharga dan memunculkan ide-ide baru kepada organisasi tersebut, sehingga organisasi dapat bereaksi dengan cepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul. 2) Belanja Siluman (*Ghost Shopping*). Dalam metode ini gambaran mengenai kepuasan pelanggan diperoleh dengan mempekerjakan beberapa orang *Ghost Shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan atau konsumen potensial jasa organisasi lain yang bergerak dibidang yang sama. Orang-orang tersebut diminta untuk melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa organisasi tersebut dibandingkan dengan jasa organisasi lain yang bergerak dibidang yang sama. 3) Analisis Pelanggan Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*), yaitu menghubungi para pelanggan atau konsumen yang telah berhenti menggunakan jasa merupakan salah satu cara agar suatu organisasi dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan periode selanjutnya. Pemantauan *customer loss rate* sangat penting, karena peningkatan pelanggan yang hilang berarti indikasi terjadinya kegagalan suatu perusahaan dalam memuaskan konsumen. 4) Survei Kepuasan Pelanggan. Penelitian yang dilakukan dengan metode survey, baik via pos, telepon, maupun wawancara langsung. Dengan diadakannya suatu survei suatu organisasi akan memperoleh tanggapan atau umpan balik langsung dari pelanggan.

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasar pada Keputusan Menteri PAN Nomor.25/MPAN/tahun2004, Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu salah satu tolak ukur dalam menggambarkan persepsi dari yang menerima layanan publik terhadap layanan publik yang di selenggarakan oleh pemberi pelayanan publiknya. Indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Untuk pasien/masyarakat, Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dipakai bagai gambaran mengenai kinerja dalam layanan unit yang terkait. Sasaran dari tujuan indek kepuasan masyarakat (IKM) yaitu antara lain: 1) Tingkatan dalam mencapai kerja unit layanan pada instansi pemerintahan untuk memberi layanan pada masyarakat, 2) Penataan semua system/mechanisme/ prosedur layanan dengan demikian layanan bisa dilaksanakan secara berkualitas/berdayaguna serta berhasil guna. 3) Timbulnya kreatifitas/prakarsa/peran serta pasien/masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dalam layanan umum/publik. Ruang lingkup dalam melakukan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) meliputi seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah. Manfaat adanya IKM adalah sebagai berikut: a) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan. b) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. c) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. Dengan demikian, untuk mengetahui kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan atau masyarakat, untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau atribut tertentu. Harapan pelanggan atau masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga akan memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Rerangka Pemikiran

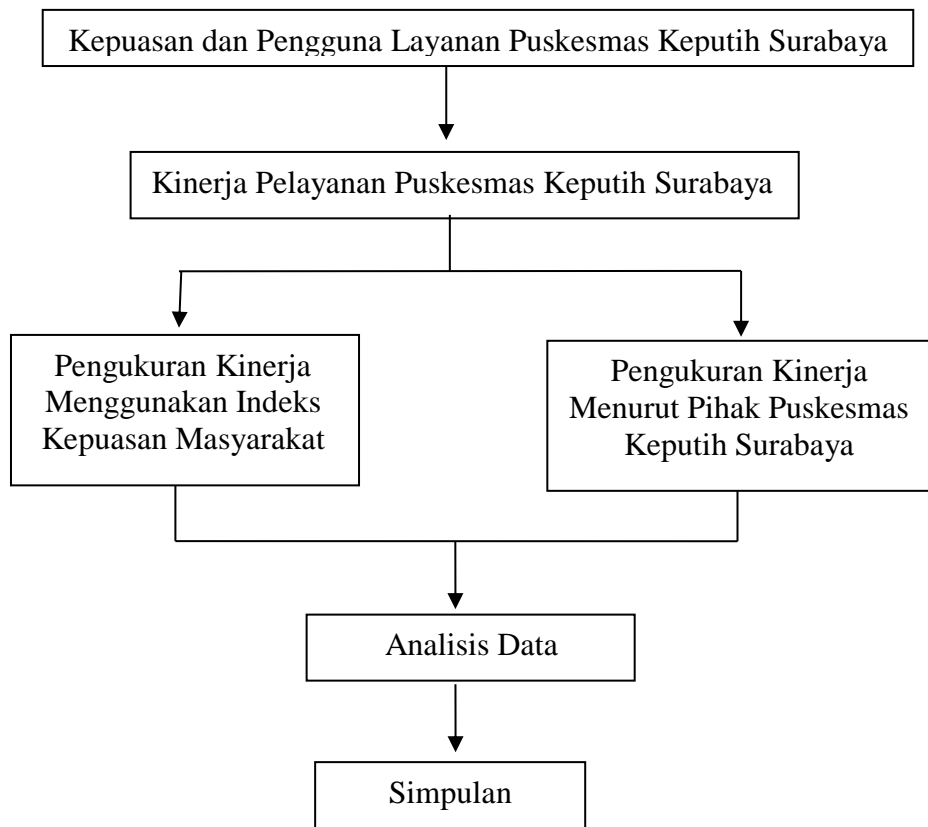
Sesuai dengan kajian teori diatas, guna melakukan analisis dan pemecahan masalah dalam penelitian ini maka dibuatlah Rerangka pemikiran sebagai berikut seperti yang terlihat pada Gambar 1.

Proposisi Penelitian

Proposisi pada dasarnya adalah jawaban sementara atas masalah yang dikemukakan dalam penelitian. Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan di atas, maka proposisi penelitian dapat disajikan sebagai berikut:

Dengan cara apa untuk mengukur tahap/tingkatan kepuasan pasien/masyarakat pada Puskesmas Keputih Surabaya dengan memakai pedoman untuk penyusunan IKM dan bagaimana kinerja Puskesmas Keputih dalam memberi layanan kesehatan. Pada Puskesmas Keputih Surabaya dalam mengukur kerja pelayanan dengan menggunakan pedoman menyusun IKM, dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat dibutuhkan data, untuk itu dilakukannya survey kepuasan pelanggan. Selain itu wawancara terhadap pegawai juga perlu untuk mengetahui apakah ada kritik atau teguran dari pelanggan selama proses pelayanan. Setelah dilakukannya survey, data akan diolah sehingga dapat diperoleh kesimpulan secara

keseluruhan kinerja pelayanan Puskesmas Keputih dalam memberikan kepuasan untuk pasien dan masyarakat.



Gambar 1 Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana penelitian ini menjelaskan kondisi nyata mengenai kinerja karyawan puskesmas didalam melayani kesehatan pada pasien/masyarakat di Puskesmas Keputih Suarabaya. Menurut Moleong (2008:6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena yang terkait dengan apa yang dialami subyek peneltian, contohnya perilaku masyarakat, mtivasi diri, persepsi, serta tindakan tindakan yang dilakukan dan lain sebagainya dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Secara sederhana dapat dinyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah meneliti informan sebagai subjek penelitian dalam lingkungan hidup kesehariannya

Populasi yang digunakan didalam penelitian ini adalah organisasi sektor publik yang bersifat tidak mencari keuntungan/non profit, bergerak di bidang kesehatan yaitu Puskesmas Keputih Surabaya. Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat/pasien yang sedang berobat di Puskesmas Keputih, sedangkan sampel penelitian dengan menggunakan *incidental sampling*

dari tiap pasien yang tiba ke Puskesmas untuk berobat. Penelitian ini menggunakan sampel untuk dijadikan informan/responden adalah sebesar 150 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, sumber data primer didapat dari pasien/masyarakat di Puskesmas Keputih untuk dijadikan responden. Penelitian ini menggunakan 14 unsur variabel *independent*, sehingga diperoleh jumlah sampel penelitian dengan menggunakan rumus: Jumlah responden yaitu = (jumlah unsur + 1) x 10 dimana 1 merupakan jumlah bobot dari seluruh unsur unit layanan, dan 10 merupakan hasil konversi dari jumlah responden unit layanan. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (responden) sebanyak $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan, buku, jurnal dan lain sebagainya yang berhubungan dengan masalah penelitian ini. Data sekunder penelitian ini yaitu berupa arsip, dokumen, data statistik yang tersedia di Puskesmas Keputih Surabaya.

Teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu: 1) Melakukan *survey* pendahuluan, 2) Melakukan *survey* lapangan dengan cara wawancara, dokumentasi, dan kuesioner.

Satuan Kajian

Satuan kerja menggambarkan satuan/ukuran yang paling kecil dari suatu obyek penelitian yang diperlukan peneliti untuk mengklasifikasi dalam mengumpulkan data dan menentukan alat analisis yang sesuai. Satuan kerja dalam penelitian kepuasan pasien dan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Keputih Surabaya ini berkaitan dengan:

- a. Kemampuan dalam kerja, merupakan hasil dari kegiatan sebagai upaya untuk mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Keputih.
- b. Layanan umum, merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan Puskesmas Keputih dengan tujuan untuk mencukupi akan kebutuhan yang di perlukan oleh pasien/masyarakat
- c. IKM, yaitu data-data yang dapat dipakai dalam mengukur tingkat kepuasan pasien/masyarakat terhadap layanan yang diberikan Puskesmas Keputih.

Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan memakai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara menghitung penilaian rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur layanan, ada 14 unsur dalam perhitungan IKM setiap unsur memiliki nilai yang sama, untuk perhitungan IKM dilakukan dengan cara:

1. Menghitung nilai rata-rata IKM per unsur layanan dengan menjumlahkan nilai masing-masing unsur dibagi jumlah responden yang sudah mengisi.
2. Menjumlahkan nilai per unsur layanan X bobot rata-rata tertimbang, dengan menggunakan rumus: Bobot rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Total Mutu}}{\text{Total Unsur}^2} = \frac{1}{14} = 0,071$
3. Menjumlahkan nilai rata-rata IKM tertimbang per unsur layanan dari unsur 1-14 dengan menggunakan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Penilaian Persepsi PerUnsur}}{\text{Jumlah Unsur yg sdh diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

4. Menjumlahkan IKM bagian layanan X nilai dasar yaitu 25, dengan menggunakan rumus: IKM Unit Pelayanan X 25. Dari hasil IKM kemudian diberikan penilaian kinerja unit pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tabel 1 Penilaian Konsep/Persepsi, Interval-Koversi ikm, Kualitas Layanan, serta Prestasi Bagian Layanan

Penilaian Konsep/Persepsi	Penilaian Interval IKM	Penilaian Interval Konversi - IKM	Kualitas Layanan	Prestasi Bagian Layanan
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	A	Sangat Baik

Sumber: Dari Kep MPAN Nomor 25 Tahun 2004

5. Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan digunakan rumus:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

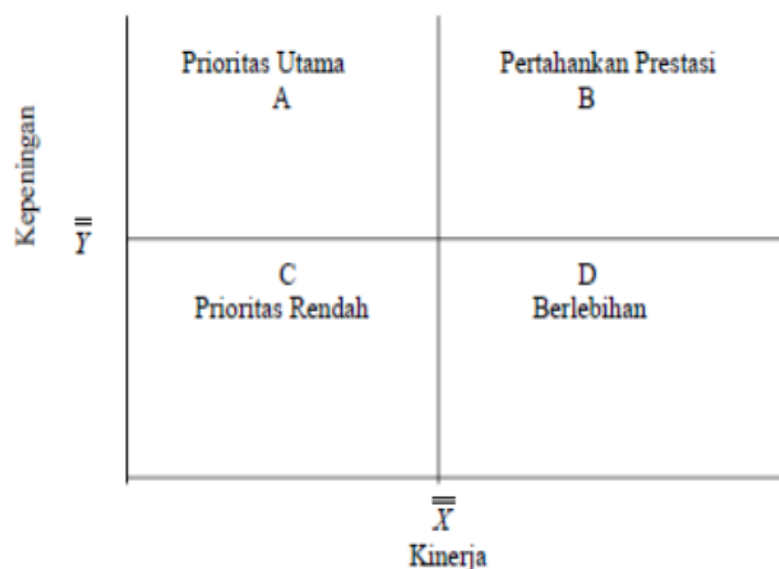
Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kualitas pelayanan

Y_i = skor penilaian kepentingan

Dari hasil perhitungan tersebut kemudian dimasukkan kedalam diagram kartesius sehingga dapat diketahui indikator-indikator yang kualitasnya tidak baik dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.



Gambar 2 Diagram/skema Kartesius
Sumber: Martilah&James (dalam Kotler, 2002)

Keterangan:

1. Kuadran A membuktikan ada unsur-unsur dan faktor-faktor layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dalam memberikan kepuasan, tetapi pihak manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat, sehingga faktor pelayanan ini harus menjadi prioritas pelayanan.
2. Kuadran B membuktikan ada unsur-unsur dan faktor-faktor layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dalam memberikan kepuasan telah berhasil dilaksanakan oleh pihak manajemen dan untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dalam memberikan kepuasan pada masyarakat.
3. Kuadran C membuktikan ada beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pihak manajemen melaksanakannya dengan biasa-biasa saja., karena dianggap kurang penting dan kurang memberikan kepuasan. Terhadap pelayanan ini dilaksanakan dengan prioritas rendah.
4. Kuadran D membuktikan ada unsur atau factor-faktot layanan yang dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan, tetapi kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen dilaksanakan secara memuaskan sehingga dilaksanakan secara berlebihan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis dan Pembahasan

Untuk mengukur kinerja para pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan terdapat ada 14 unsur yang diukur, meliputi (1) prosedur dalam pelayanan, (2) persyaratan pada pelayanan, (3) kejelasan para petugas pelayanan, (4) kedisiplinan para petugas pelayanan, (5) tanggungjawab pada petugas pelayanan, (6) kemampuan para petugas pelayanan, (7) kecepatan dalam pelayanan, (8) keadilan dalam mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan para petugas, (10) kewajaran pada biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) pada kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan lingkungan. Berdasarkan jawaban responden atas ke 14 unsur secara keseluruhan kemudian dikelompokkan dan di masukkan ke dalam IKM. Dari hasil jawaban responden untuk nilai persepsi, nilai unsur pelayanan, dan kinerja pelayanan.

Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai Persepsi	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Kebijakan Layanan	501	3,34	Sangat baik
2	Syarat Layanan	499	2,99	Baik
3	Kepastian porsenel/petugas Layanan	472	3,15	Baik
4	Ketertiban personel/petugas Layanan	443	2,95	Baik
5	Petanggungjawaban Personel/petugas Layanan	451	3,00	Baik
6	Kapasitas/kemampuan petugas layanan	457	3,05	Baik
7	Ketepatan/Kecepatan dalam layanan	383	2,55	Baik

8	Kesamarataan/keadilan untuk dapat layanan	457	3,05	Baik
9	Kesopanan/keramahan petugas layanan	429	2,86	Baik
10	Proporsional untuk pembiayaan layanan	534	3,56	Sangat Baik
11	Kejelasan pembiayaan layanan	537	3,58	Sangat Baik
12	Ketentuan dari jadwal layanan	480	3,2	Baik
13	Nyaman lingkungannya	396	2,64	Baik
14	Aman lingkungannya	470	3,13	Baik

Sumber: Data primer dialah

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari ke 14 unsur pelayanan tersebut, terdapat 11 unsur yang kinerjanya baik (persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggungjawab para petugas pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, kesopanan serta keramahan petugas, kepastian dalam hal jadwal pelayanan, kenyamanan serta keamanan lingkungan), dan 3 unsur yang kinerjanya sangat baik (kebijakan layanan, kewajaran biaya untuk pelayanan, serta kepastian/ketentuan pembiayaan dalam layanan).

Tabel 3 Unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan, nilai penimbang, dan nilai indeks

No	Unsur pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (a)	Nilai Penimbang (b)	Nilai Indeks (c) = (a)x(b)
1	Prosedur Pelayanan	3,34	0,071	0,24
2	Persyaratan pelayanan	2,99	0,071	0,21
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,15	0,071	0,22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,95	0,071	0,20
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,00	0,071	0,21
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,05	0,071	0,22
7	Kecepatan pelayanan	2,55	0,071	0,18
8	Keadilan mendapat pelayanan	3,05	0,071	0,22
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,86	0,071	0,20
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,56	0,071	0,27
11	Kepastian biaya pelayanan	3,58	0,071	0,25
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,2	0,071	0,23
13	Kenyamanan lingkungan	2,64	0,071	0,19
14	Keamanan lingkungan	3,13	0,071	0,22
Total/Jumlah Penilaian Indeks				3,06

Sumber: Tabel 2 dioalah

Dari perhitungan tabel diatas menunjukkan nilai indeks untuk unit pelayanan hasilnya adalah: Penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi = Penilaian Indek X Penilaian dasarnya ($3,06 \times 25 = 76,5$). Mutu dari layanan mendapatkan nilai (B) Baik, sehingga hasil kinerja unit layanan Baik.

Analisis Kesesuaian Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan Harapan Masyarakat

Setelah mengetahui mutu pelayanan, selanjutnya dijelaskan analisis kesesuaian tingkat kepuasan masyarakat dengan harapan pasien/masyarakat pada layanan Puskesmas Keputih.

Tabel 4 Nilai/tingkat konsistensi kepuasan/harapan pasien/masyarakat terhadap layanan di Puskesmas Keputih

No	Unsur-unsur Layanan	Penilaian Tingkat Kinerja	Penilaian Tingkat Harapan	Tingkatan Kesamaan/ kesesuaian
1	Metode/Prosedur Layanan	501	506	99%
2	Syarat Layanan	499	492	98%
3	Kejelasan petugas pelayanan	472	516	91%
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	443	521	85%
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	451	522	86%
6	Kemampuan petugas pelayanan	457	523	87%
7	Kecepatan pelayanan	383	552	69%
8	Keadilan mendapat pelayanan	457	520	87%
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	429	527	81%
10	Kewajaran biaya pelayanan	534	493	92%
11	Kepastian biaya pelayanan	537	493	92%
12	Kepastian jadwal pelayanan	480	508	94%
13	Kenyamanan lingkungan	396	546	72%
14	Keamanan lingkungan	470	524	89%
Rata-rata				87,28%

Sumber: Data primer dioalah

Dari tabel 4 dapat dijelaskan bahwa tanggapan dari pasien/masyarakat terhadap penggunaan pelayanan ini sudah begitu baik meskipun masih ada unsur-unsur pelayanan yang harus ditingkatkan lagi kualitasnya agar dapat menambah nilai kepuasan pasien/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Keputih.

Analisis/penjabaran dari Tingkatan Kepuasan/Harapan dari Pasien/Masyarakat pada DiagramKartesius

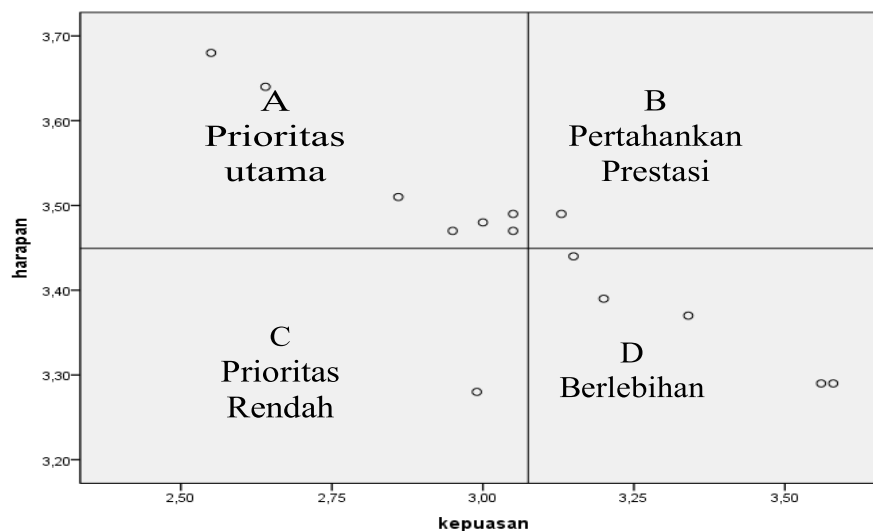
Analisis pada tingkatan kepuasan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien/masyarakat berdasar hitungan penilaian rata-rata yang tersaji pada bentuk diagram kartesius. Diagram ini membuktikan bahwa aspek yang mana dari setiap unsur-unsur layanan di Puskesmas Keputih untuk dipertahankan, diperbaiki, serta yang perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Tujuannya yaitu agar bisa memenuhi apa yang di harapkan pasien/masyarakat serta

dapat memberi kepuasan kepada pasien/masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Puskesmas Keputih.

Tabel 5 Penilaian/nilai rata-rata diantara tingkatan kepuasan dan tingkatan prospek/harapan dari pasien/masyarakat

No	Unsur-unsur dari Layanan	Nilai/Jumlah tingkatan kepuasan	Nilai/Jumlah Tingkatan yang Diharapkan	Kwadrant
1	Metode Layanan Puskesmas	3,34	3,37	C
2	Syarat dalam Layanan	2,99	3,28	D
3	Penjelasan Para Personel/ Petugas layanan	3,15	3,44	C
4	Disiplin Para Personil/petugas layanan	2,95	3,47	A
5	Pertanggungjawaban Para Petugas Layanan	3,00	3,48	A
6	Kapasitas para Personel/ petugas Layanan	3,05	3,49	A
7	Ketepatan/Kecepatan dalam Layanan	2,55	3,68	A
8	Keseimbangan mendapat Layanan	3,05	3,47	A
9	Kebaikan/keramahan dari Personel/petugas Layanan	2,86	3,51	A
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,56	3,29	C
11	Kelaziman ongkos dari Layanan	3,58	3,29	C
12	Ketentuan Jam/jadwal dalam Layanan	3,2	3,39	C
13	Ketenangan dari lingkungannya	2,64	3,64	A
14	Kenyamanan dilingkungan	3,13	3,49	B
Penilaian/Nilai Rata-rata		3.07	3,45	

Sumber: Data primer diolah



Gambar 3 Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A: Prioritas Utama, dari diagram tersebut membuktikan faktor atau unsur layanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, tapi pihak manajemen belum dapat

- melaksanakan sesuai keinginan masyarakat, sehingga faktor layanan ini wajib menjadi prioritas utama. Aspek dalam kuadran ini: 1) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, 2) Tanggungjawab para petugas pelayanan, 3) Kemampuan petugas di bidang pelayanan, 4) Kecepatan dalam memberikan pelayanan, 5) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan. 6) Kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan, dan 7) Kenyamanan pada lingkungan.
2. Kuadran B: Pertahankan Prestasi, kuadran ini menunjukkan adanya faktor-faktor atau unsur-unsur pelayanan yang dianggap begitu penting oleh masyarakat dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dan telah berhasil dilaksanakan oleh pihak manajemen, sehingga pihak manajemen wajib mempertahankan. Aspek yang masuk kuadran ini adalah keamanan terhadap lingkungan.
 3. Kuadran C: menunjukkan Prioritasnya Rendah, pada kuadran ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pada unsur pelayanan tersebut merupakan aspek yang kurang penting untuk diperhatikan dan tidak memiliki pengaruh terhadap masyarakat, kinerja pihak manajemen terhadap pelayanan ini masih belum bisa memberikan kepuasan pada masyarakat. Aspek yang masuk kuadran ini adalah persyaratan dalam pelayanan.
 4. Kuadran D: menunjukkan Berlebihan, pada kuadran D ada faktor atau unsur layanan yang minim dan tidak begitu berarti yang mengakibatkan kurangnya kepuasan masyarakat, tapi kinerja bagian ini melaksanakan tugasnya secara berlebihan. Aspek yang masuk pada kuadran ini: 1) Prosedur dalam pelayanan, 2) Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan, 3) Kewajaran biaya pelayanan yang di tetapkan, dan 4) Kepastian biaya pelayanannya.

Kinerja Puskesmas Keputih Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

Dalam mengukur pelayanan kinerja dengan IKM pada unit layanan lembaga Pemerintahan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 di Puskesmas Keputih Surabaya secara menyeluruh adalah “Baik” hal ini di sebabkan:

1. Kebijakan dalam memberikan layanan, prosedur pelayanan di Puskesmas Keputih dibidang “sangat baik” karena dalam proses pelayanan yang diberikan tidak begitu rumit. Proses untuk mendapat pelayanannya sederhana, sehingga pasien yang datang pada puskesmas tersebut bisa langsung mendapatkan pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, untuk persyaratan pelayanan di Puskesmas Keputih dikatakan “baik” karena untuk persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan akan mendapatkan pelayanan yang sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan berdasarkan jenis pelayanannya.
3. Kepastian personel dalam memberi layanan, kejelasan dari petugas pelayanan di Puskesmas Keputih dikatakan “baik” karena para petugas yang memberikan pelayanan selalu ada di lokasi dan menjalankan tugasnya sesuai dengan kewenangan yang di milikinya.
4. Kedisiplinan para petugas pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Keputih dikatakan “baik” karena para petugas di Puskesmas Keputih tiba sesuai dengan waktu kerja yang telah ditentukan.
5. Kewajiban para personel dalam memberi layanan, kewajiban para personel dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Keputih dibidang “baik” di sebabkan personel selalu

stanbay dilokasi puskesmas agar dapat memberi layanan disesuaikan pada rasa pertanggungjawaban dan tugasnya sendiri-sendiri.

6. Kapasitas personel dalam memberikan layanan, kapasitas dalam memberi pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Puskesmas Keputih terbilang “baik” disebabkan para personel yang berada pada Puskesmas Keputih memahami akan tugasnya dengan baik serta bisa memberi pengertian pada warganya yang menanyakan yang belum mengerti.
7. Kecepatan dalam Pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Keputih dikatakan “baik”. Jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Keputih tidak seberapa banyak akan tapi didalam hal memberikan layanan terbilang lumayan sigap. Jumlah pasien yang datang di puskesmas tiap hari sangat banyak maka kadang ruang tunggu tidak mencukupi untuk menampung semua pasien.
8. Kesamarataan dalam mendapat layanan di bidang kesehatan, kesamarataan untuk mendapat pelayan di Puskesmas Keputih terbilang “baik” disebabkan para personel tidak membedakan kelompok (*status social*) dan tidak juga membedakan bentuk dari kebutuhan para pasien. Oleh sebab pasien yang berkunjung lebih dulu maka juga akan dilayani terlebih dahulu.
9. Kesopanan serta keramahan para petugas di Puskesmas, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pada Puskesmas Keputih dikatakan “baik” dikarenakan para petugas di Puskesmas Keputih memiliki sikap yang santun, dan dalam memberikan penjelasan (informasi) yang disampaikan dengan baik/sopan kepada masyarakat.
10. Kewajaran untuk biaya pelayanan, kewajaran untuk biaya pelayanan di Puskesmas Keputih dikatakan “sangat baik” karena pasien yang datang di puskesmas tidak dipungut biaya (gratis) bagi warga asli yang berasal dari kota Surabaya, sedangkan untuk warga yang berada diluar Surabaya biaya yang akan ditetapkan masih bisa terjangkau oleh pasien yang berobat.
11. Ketentuan dalam pembiayaan layanan kesehatan, kejelasan untuk pembiayaan layanan yang ada pada Puskesmas Keputih terbilang begitu “sangat baik” karena jumlah biaya yang dikenakan pada pasien di tetapan secara jelas dan pasti. Tetapi apabila obat yang di butuhkan tidak ada di Puskesmas Keputih maka pasien akan dipungut biaya untuk membeli obat tersebut. Namun harga obat tersebut masih terjangkau pasien.
12. Kepastian dalam memberikan jadwal pelayanan pada pasien, kepastian untuk skedul/program dalam melayani pada Puskesmas Keputih terbilang “baik” akibat dari skedul/program dalam melayani sudah jelas dan tertulis pada pintu masuk Puskesmas tersebut.
13. Kenyamanan pada lingkungan, kenyamanan pada lingkungan di Puskesmas Keputih dikatakan “baik” karena di lokas puskesmas tersebut terlihat bersih dan penataan fasilitas seperti kursi tunggu, tv, dan meja tertata dengan rapi.
14. Keamanan di lingkungan Puskesmas, keamanan di lingkungan Puskesmas Keputih dikatakan “baik” karena ada yang menjaga atau sudah ada satpam dan tidak pernah terjadi mencurian diarea Puskesmas.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengukuran kinerja pegawai Puskesmas Keputih dalam 14 (empat belas) unsur pelayanan adalah: 1) Kualitas prosedur pelayanan sangat baik yang berarti untuk prosedur pelayanan tidak terlalu rumit bagi pasien atau masyarakat, 2) Kualitas pada persyaratan pelayanan sudah baik karena persyaratan pelayanan yang mudah bagi pasien dan masyarakat, 3) Untuk Kejelasan petugas pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan juga baik, ini berarti bahwa petugas di dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan baik karena petugasnya selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, 5) Tanggungjawab untuk petugas pelayanan menunjukkan mutu pelayanan yang baik yang artinya petugas memberikan pelayanan yang penuh rasa tanggungjawab dalam menjalankan tugasnya, 6) Kemampuan petugas pelayanan baik dalam menjalankan tugasnya karena mampu menjawab pasien dan masyarakat yang bertanya saat ada hal yang kurang dimengerti, 7) Kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan baik artinya petugas dalam menjalankan tugasnya dapat melayani dengan cepat walaupun kadang masih ada pasien yang mengeluh namun itu wajar karena pasien yang datang setiap harinya banyak, 8) Untuk keadilan mendapat pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan baik karena petugas dalam menjalankan tugasnya tidak membedakan status sosial serta jabatan seseorang, 9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menunjukkan mutu pelayanan yang baik artinya dalam menjalankan tugasnya petugas sudah dianggap sopan serta ramah oleh masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Keputih, 10) Untuk kewajaran biaya pelayanan menunjukkan mutu pelayanan sangat baik karena biayanya yang gratis, 11) Kepastian biaya pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan sangat baik karena biaya untuk berobat jelas dan pasti, 12) Kepastian jadwal pelayanan menunjukkan mutu pelayanan baik dikarenakan jadwal dalam pelayanan yang sudah jelas dan tertera didepan pintu puskesmas, 13) Kenyamanan lingkungan menunjukkan bahwa mutu pelayanan baik karena lingkungan di sekitar yang bersih dan rapi, 14) Untuk Keamanan lingkungan menunjukkan bahwa mutu pelayanan baik artinya keamanan disekitar puskesmas sudah terjamin untuk keamanannya.

Secara keseluruhan kinerja Puskesmas Keputih yaitu “Baik”, dari hasil pengukuran kinerja secara keseluruhan didapatkan nilai 76,5 di mana posisi nilai 62,51 – 81,25 interval yang artinya mutu dari pelayan dapat nilai “Baik”. Untuk pengukuran terhadap kesesuaian antara kepuasan dan harapan masyarakat pada layanan di Puskesmas Keputih secara menyeluruh mendapatkan hasil 87,28%, ini artinya bahwa secara menyeluruh sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dan komunitas/masyarakat telah dapat di layani dengan sebaik-baiknya. Untuk Kinerja Puskesmas Keputih di dalam memberikan pelayanan kesehatan menurut data internal di Puskesmas menunjukkan mutu pelayanan sudah mencapai target yang telah ditetapkan.

Saran

Untuk kualitas pelayanan pada Puskesmas Keputih Surabaya agar bisa lebih ditingkatkan lagi, khususnya bagi pegawai Puskesmas harus selalu memonitor elemen-elemen yang dapat nilai kecil bila dibanding pada unsur-unsur yang lain. Setelah adanya pengukuran

kinerja yang memakai IKM. Unsur-unsur dengan nilai yang masih kecil diantaranya yaitu kecepatan akan pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini: 1) Untuk fasilitas yang ada di Puskesmas Keputih perlu ditingkatkan lagi, misalnya ruang tunggu bisa diperluas agar tempat duduk pada ruang tunggu bisa nyaman tidak berdesakkan yang mengakibatkan pasien ada yang berdiri ketika sedang menunggu untuk dilayani, 2) Dalam hal kecepatan pelayanan, perlu untuk meningkatkan pelayanan puskesmas maka perlu/dibutuhkan tambahan untuk tenaga medis atau non medis sehingga pasien yang datang bias lebih cepat ditangani dan tidak ada lagi pasien yang mengeluh lama menunggu, dan 2) Untuk kenyamanan lingkungan juga perlu untuk ditingkatkan lagi agar pasien dan masyarakat yang berobat di puskesmas Keputih merasa lebih nyaman lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2006. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Edisi Pertama. Penerbit Erlangga. Surabaya.
- Chasanah, U. 2013. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol.2 No.3.
- Halim, A, dkk. 2003. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Revisi. Penerbit UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 3, Penerbit Prenhallindo: Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akedemi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moleong. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Kedua. Penerbit PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nordiawan, D. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Saputri, I. 2013. Pengukuran Kinerja Internal Dan Eksternal Pada Puskesmas Manukan Kulon Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol 2, No 2.
- Sumantri, I, H. 2015. Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. Vol 3, No 1, hal 201-211.
- Ulum, I. 2004. *Akuntansi Sektor Publik Sebuah Pengantar*. Edisi Pertama. UMM Press. Malang.