

---

# **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Balai Pengobatan Pada Malam Hari Di Puskesmas Manukan Kulon Surabaya**

Yulis Setyowati dan Suprayoga \*)

---

## ***Abstract***

*This research to know public satisfaction index to services at night clinic at the health center, by applying the principles set forth in Kepmenpan Service No. KEP/25/M.PAN/2/2004 on community satisfaction index, which includes 14 elements. Type of study was a descriptive quantitative research. Sampling uses incidental and gained 100 people. Retrieving data with the distribution of questionnaires to the respondents. To analyze the data using the General Guidelines for Preparation of SME Kepmenpan No. 25 of 2004.*

*Based on research results generated that element of service procedures to get the highest score with a total average value per element of 3.28 with the quality of services Excellent. The index of community satisfaction with clinic services unit at the health center Manukan Kulon get a value of 77.51 with good service quality. People's satisfaction levels of service in the evening clinic at the Puskesmas Manukan Kulon is Satisfied.*

*Key word : Satisfaction, service of health, service outside office hours.*

## **Pendahuluan**

Cita-cita dari Indonesia Sehat (IS) 2010 adalah agar masyarakat Indonesia dapat hidup dalam lingkungan sehat dan berperilaku hidup sehat. IS 2010 juga untuk mendorong masyarakat kita bisa menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata guna mencapai derajat kesehatan yang optimal. Makna kesehatan bukan hanya kesehatan jasmani, tetapi juga kesehatan rohani. Tubuh sehat dan ideal berasal dari kesehatan yang mencakup fisik, mental, dan sosial.

Harus ada terobosan perubahan perilaku petugas kesehatan, apakah dokter, perawat maupun petugas nonmedis. Mereka harus dapat menjadi pelayan masyarakat, bukan sebaliknya.

Untuk itu, pemerintah memiliki tanggung jawab yang penting dalam memastikan

bahwa pelayanan kesehatan, pendidikan dan pelayanan sosial lainnya dapat terjangkau oleh semua orang dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Upaya memberikan layanan maksimal tentang kesehatan yang dilakukan Pemkot Surabaya untuk masyarakat dibuktikan dengan membuka layanan sore hari bagi sejumlah Puskesmas. Tujuan dari Puskesmas sore ini untuk meningkatkan pelayanan khususnya di bidang kesehatan kepada masyarakat, baik di Kecamatan maupun Kelurahan serta Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya. Pelayanan kesehatan ini sesuai dengan Pelaksanaan Dasar Peraturan Walikota (Perwali) Surabaya No.28 Tahun 2006 tentang Pelayanan Masyarakat di Luar Jam Kerja di Kecamatan, Kelurahan dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

---

\* Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara UWP

\*\* Dosen FISIP Universitas Wijaya Putra

Salah satu puskesmas di Surabaya yang memberikan pelayanan malam hari adalah Puskesmas Manukan Kulon yang berada di Jalan Manukan Kulon Dalam Blok 18-A Surabaya. Pelayanan pada malam hari di Puskesmas

Manukan Kulon mulai jam 15.00 sampai jam 21.00 dengan biaya yang cukup terjangkau oleh masyarakat. Pasien – pasien yang datang di dominasi oleh warga Kecamatan Tandes, karena wilayah kerja Puskesmas ini meliputi Kecamatan Tandes yang terdiri atas 3 Kelurahan yakni Kelurahan Banjarsugihan, Manukan Kulon, dan Manukan Wetan. Sebagai salah satu Puskesmas perkotaan, Puskesmas Manukan Kulon tentu saja memiliki banyak program pokok dan program inovatif dalam rangka menanggulangi permasalahan kesehatan yang terjadi di wilayah kerjanya. Segala upaya dijalankan dan dirancang sedemikian rupa demi tercapainya masyarakat sehat. Walaupun dewasa ini telah tumbuh banyak klinik swasta di berbagai tempat termasuk Kecamatan Tandes, Puskesmas Manukan Kulon akan tetap memaksimalkan pelayanan kesehatan dan mengabdikan apa yang sudah seharusnya dilaksanakan. Maka tidak ada alasan lagi bagi kita untuk menilai kesehatan hanyalah sebatas kuantitas tanpa mempertimbangkan kualitas yang menjadi acuan kesehatan.

### **Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Penentuan tujuan dapat dipakai sebagai petunjuk arah dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Tujuan penelitian yang ingin di capai adalah : Mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan Balai pengobatan pada malam hari di Puskesmas Manukan Kulon.

### **Landasan Teori**

#### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah mengeluarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu.

Tjiptono (2004:51) mengemukakan bahwa konsep kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Di Propinsi Jawa Timur, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

#### **Konsep Kepuasan Masyarakat**

Dalam organisasi perusahaan, masalah kepuasan pelanggan merupakan masalah yang urgen. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu hidup matinya suatu perusahaan.

Banyak pakar yang memberikan definisi tentang kepuasan masyarakat / pelanggan. Menurut pakar pemasaran Kotler ( dalam Nasution, 2004:104 )

menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

### Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, ada 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, 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 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 ketrampilan 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, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi / obyek penelitian pada Puskesmas Manukan Kulon Surabaya. Dalam penelitian ini populasi yang dipakai adalah masyarakat yang datang dan berobat di balai pengobatan pada malam hari, berdasarkan data yang diambil saat penelitian, sehingga sampel yang diambil dengan tingkat kesalahan 10 % adalah 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Sampling Insidental* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai nara sumber data. (Sugiyono, 2008:85). Instrumen penelitian atau skala yang digunakan adalah model skala *rating scale*.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui jawaban responden dalam kuisioner terstruktur yang beredar. Dalam pengolahan data IKM berdasarkan pedoman penyusunan IKM, nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

### Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner dapat dianalisis berdasarkan pedoman penyusunan IKM Kepmenpan No. 25 tahun 2004. Dalam pengolahan data IKM, nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Dari hasil analisis diatas, nilai IKM setelah di konversi untuk unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan kinerja unit pelayanan sangat baik, sehingga tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan balai pengobatan pada malam hari di puskesmas Manukan Kulon Surabaya adalah puas.

### Kesimpulan dan saran

1. Pelayanan Puskesmas Manukan Kulon pada malam hari sangat bermanfaat terutama bagi masyarakat di sekitar Kecamatan Tandes, yang sebagian pengguna layanan pada malam hari adalah pegawai swasta sejumlah 42 orang yaitu sebesar 42 % dan ditunjang dengan pendidikan SLTA sebesar 43 % dengan usia rata-rata 21 - 28 tahun sebesar 26 %.
2. Dari 14 unsur yang terdapat dalam pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan merupakan item pertanyaan, unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar 3,28 dengan mutu pelayanan Sangat Baik
3. Dan unsur Tanggung jawab petugas pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar 3,00 dengan mutu pelayanan Baik.
4. Dari keseluruhan indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan balai pengobatan di Puskesmas Manukan Kulon pada malam hari mendapatkan nilai sebesar **3,10** dengan mutu pelayanan Baik.

5. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan balai pengobatan pada malam hari di Puskesmas Manukan Kulon adalah **Puas**.

Berdasarkan kesimpulan dari data sebelumnya, maka penulis dapat memberikan beberapa saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan balai pengobatan di Puskesmas Manukan Kulon Surabaya pada malam hari. Saran yang kami berikan sebagai berikut :

1. Dari 14 unsur yang ada unsur tanggung jawab mendapatkan nilai terendah walaupun dengan predikat Baik, tetapi untuk bisa mendapatkan predikat sangat baik, dengan memberikan motivasi kepada petugas agar dapat meningkatkan tanggung jawab yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk lebih meningkatkan tanggung jawab perlu dilengkapinya sarana dan prasarana, terutama mengenai laboratorium yang buka sampai malam hari.
3. Dengan memberikan informasi yang jelas tentang resep dan sakit yang di derita pasien, masyarakat akan lebih puas dan tanggung jawab petugas akan lebih baik.
4. Unsur Kemampuan Petugas pelayanan menduduki nilai terendah ke 2 dengan nilai sebesar 3,04 dengan predikat Baik, untuk bisa meningkatkan kemampuan petugas hendaknya petugas di tempatkan sesuai dengan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki, agar kemampuan petugas lebih baik dan masyarakat akan lebih puas.

## Daftar Pustaka

- Muhammad Idrus, 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial ( Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif )* UII Press Yogyakarta.
- Sugiono; 2008, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto,J 2001 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka : Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Peraturan Perundangan :  
Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
Kep Men Pan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Kep Men Pan No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.  
Per Wali Surabaya No. 28 tahun 2006 tentang Pelayanan Masyarakat di luar jam Kerja.
- <http://dankfsugiana.wordpress.com/2008/07/08/populasi-dan-teknik-sampling/>  
[http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/hotl/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-33403113-9819-kegiatan\\_pr-chapter3.pdf](http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/hotl/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-33403113-9819-kegiatan_pr-chapter3.pdf)  
[www.pdfqueen.com/.../cara-menentukan-tehnik-sample-dalam-penelitian-kuantitatif/](http://www.pdfqueen.com/.../cara-menentukan-tehnik-sample-dalam-penelitian-kuantitatif/)  
[http://koran.republika.co.id/berita/63490/Puskesmas\\_Surabaya\\_Buka\\_Malam](http://koran.republika.co.id/berita/63490/Puskesmas_Surabaya_Buka_Malam)