



ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS LAIS KABUPATEN BENGKULU UTARA DITINJAU DARI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Budiman Sakti

***Abstract.** Health is a state investment in the field of human resources, so that all citizens have the right to their health because it is protected by the constitution as stated in the second paragraph of the 1945 Constitution Article 27 which reads, every citizen has the right to work and a decent living for humanity. It must be admitted that the quality of public health in North Bengkulu Regency, especially in Lais District, has so far been inadequate. People with education and low/poor incomes tend to pay less attention to health factors, their lack of understanding of the importance of health factors in life so that public understanding of the importance of health problems is still often neglected. By understanding the problems faced in this study, the objectives to be achieved are to know and understand how the Community Satisfaction Index (IKM) at the Lais Bengkulu Utara Nursing Health Center and overcome the obstacles faced to increase the Community Satisfaction Index (IKM) at the Lais Bengkulu Utara Nursing Health Center.*

The sample used in this study was 100 people who came and received treatment at the Lais Nursing Health Center which were determined by accidental sampling research techniques, data were obtained by interview, observation, and questionnaire methods based on the IKM calculation from KEPMENPAN Number 25 of 2004, by calculating 14 service indicators. studied in each element of IKM. The results of the study were found to be in the "Good" category, there were only 2 indicators of the IKM value with the poor IKM category, namely the discipline of service officers and the speed of service officers with a C value or the performance of the service unit "Poor". The main obstacle to increasing the Community Satisfaction Index (IKM) at the Lais Nursing Health Center is the limited budget, lack of medical personnel and medical support. Efforts made by the Lais Nursing Health Center every year are to coordinate with the Health Office, local government, and DPRD to overcome the shortage of medical equipment and human resources.

Keywords: Public Service, Public Health, and IKM

©2021 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang dasar 1945 namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh akademisi dan pemerintah mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan di Indonesia, kondisinya masih seringkali

Budiman Sakti (✉)

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH. Bengkulu

Email : budiman@gmail.com

dianggap “belum baik” dan “belum memuaskan”, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam *Governance and Decentralization 2002*:102 di dua puluh propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik di bidang kesehatan menyebutkan, secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 mengenai kinerja pelayanan publik di birokrasi Indonesia masih pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2003: 15).

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi, selama ini masyarakat kita cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Kondisi ini karena sikap dari aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik yang masih kurang berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan public hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang semakin terbuka sekarang ini mengharuskan aparatur pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat, hal ini diketahui dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon dengan baik oleh pemerintah dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kep. Men PAN, 2004:5).

Pelayanan publik merupakan tugas utama setiap aparatur pemerintah, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Secara teoritis minimal ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam pelayanan publik tanpa memandang tingkatannya, yaitu: (1) fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), (2) fungsi pembangunan (*development function*) dan (3) fungsi perlindungan (*protection function*). Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam pelayanan publik pemerintah harus dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pemerintah daerah dituntut juga harus dapat menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsinya dalam arti kata pelayanan publik oleh pemerintah tidak boleh dilakukan secara diskriminatif terhadap semua penduduk yang membutuhkannya.

Karakteristik pelayanan yang dikemukakan Gasperz (1997), secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, walaupun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangibile*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan



konsumen. Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat secara umum. Moenir (2001) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, masyarakatlah sebagai aktor utama dalam pembangunan, sedangkan fungsi pemerintah mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Menurut Zeithaml, Valarie A., *et.al* (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi, yaitu :

- 1) **tangibles**, kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
- 2) **reliability**, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) **responsiveness**, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) **assurance**, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) **emphaty**, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Salah satu alat untuk melaksanakan penilaian dan evaluasi terhadap pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah berpedoman pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah. Masih rendahnya pelayanan publik di daerah di Kabupaten Bengkulu Utara, dikarenakan masih terbatasnya anggaran sehingga pemerintah daerah belum mampu memenuhi sarana dan prasarana dibidang kesehatan. Pemerintah daerah dituntut harus mampu melaksanakan pelayanan dibidang kesehatan ditengah terbatasnya anggaran yang tersedia sedangkan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan semakinmeningkatnya kesadaran masyarakat arti penting kesehatan untuk membentuk keluarga yang sejahtera dan bahagia.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pusat pelayanan kesehatan yang berada ditengah masyarakat untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat di setiap daerah. Puskesmas yang berada di Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara merupakan salah satu Puskesmas Perawatan memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Lais dan sekitarnya yang setiap tahunnya terus mengalami kenaikan jumlah pasien yang datang untuk berobat. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat yang membutuhkan



pelayanan kesehatan terus meningkat, kondisi ini tidak berbanding lurus dengan penambahan anggaran dibidang kesehatan dan penambahan sumber daya (pegawai seperti dokter, perawat dan bidan), sarana dan prasarana kesehatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Mengingat kesehatan masyarakat merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap kesehatan masyarakat yang selama ini masih dirasakan kurang memuaskan. Berdasarkan UU nomor 23 Tahun 1992, tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Data statistik di Puskesmas Perawatan Kecamatan Lais, menunjukkan peningkatan kinerja pelayanan kesehatan, hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengunjung setiap tahunnya, tetapi dilihat dari keluhan-keluhan dari para pasien yang datang berobat masih banyak mengeluhkan kekurangan pelayanan kesehatan karena masih terbatasnya sarana dan prasarana kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Perawatan Lais, dengan demikian dapat diduga masih terdapat masalah dalam pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Perawatan Lais kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui dan menghitung besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas, (2) mengetahui dan merumuskan kendala-kendala untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas, dan (3) menganalisis usaha yang harus dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Perawatan Lais Bengkulu Utara.

BAHAN DAN METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan perhitungan data deskriptif. Menurut Sujana (2002) desain penelitian kuantitatif deskriptif yaitu menyelaraskan variabel penelitian yang difokuskan pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi pada masa sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang mempunyai makna. Penelitian kuantitatif deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada waktu sekarang dalam bentuk angka-angka yang memberikan suatu penjelasan terhadap suatu peristiwa atau keadaan.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Perawatan Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara. Dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dalam mengumpulkan sampel penelitian yang diinginkan dengan menggunakan rumus sebesar 10 persen sebanyak 96,04[≈] kemudian dibulatkan 100 orang yang dijadikan sampel penelitian.

Z^2

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \text{ dari Nazir (2002), diperoleh jumlah sampel dengan Margin of error}$$

Dengan menggunakan instrumen penelitian observasi, untuk menghasilkan data yang baik dan benar digunakan kisi-kisi pedoman observasi sebagai berikut:



Tabel 3.1. Kisi-Kisi Observasi di Puskesmas Perawatan Lais di Kabupaten Bengkulu Utara

No.	Indikator	Keterangan
1	Proses pelayanan	Alur proses pelayanan Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara
2	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Daftar sarana prasarana Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara
3	Keadaan fisik sarana prasarana	Kondisi sarana prasarana serta lingkungan Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara

Sumber: KEPMENPAN/25/M.PAN/2004

Kemudian untuk memperoleh data yang akurat dilapangan terhadap 100 orang responden digunakan kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara. Kuisisioner yang digunakan adalah jenis kuisisioner yang bersifat tertutup dan sudah disediakan alternatif jawaban, dengan kisi-kisi instrumen kuisisioner penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian

Komponen	Indikator	No. Butir	Jumlah
Indeks Kepuasan Pelanggan	1. Prosedur pelayanan	1, 2	2
	2. Persyaratan pelayanan	3, 4	2
	3. Kejelasan petugas pelayanan	5	1
	4. Kedisiplinan petugas pelayanan	6	1
	5. Tanggung jawab petugas pelayanan	7	1
	6. Kemampuan petugas pelayanan	8	1
	7. Kecepatan pelayanan	9	1
	8. Keadilan mendapatkan pelayanan	10,11	2
	9. Kesopanan dan keramahan Petugas	12	1
	10. Kewajaran biaya pelayanan	13, 14	2
	11. Kepastian biaya pelayanan	15	1
	12. Kepastian jadwal pelayanan	16	1
	13. Kenyamanan lingkungan	17,16,19	3
	14. Keamanan pelayanan	20,21,22	3
Jumlah butir soal		22	22

Sumber: KEPMENPAN/25/M.PAN/2004

Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SB = Sangat Baik, B = Baik, KB = Kurang Baik, TB = Tidak baik. Bobot sekala penilaian masing-masing krieria sebagai berikut:



Tabel 3.3. Skala Bobot Penilaian Hasil Penelitian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Baik (SB)	4
2	Baik (B)	3
3	Kurang Baik (KB)	2
4	Tidak Baik (TB)	1

Sumber: Sugiyono, 2013

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan kuisisioner tertutup kepada responden yang datang untuk berobat di Puskesmas Perawatan Lais.

Metode analisis yang digunakan untuk menentukan besaran angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan indikator-indikator dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan 14 indikator yang dikaji, dan setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama, yaitu:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Jumlah Bobot Nilai Rata-Rata (BNRT) adalah bobot nilai rata-rata tertimbang, kemudian Jumlah Bobot (JB) adalah jumlah bobot dibagi dengan Jumlah Unsur (JU) yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian. Kemudian untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Nilai Penimbang}}$$

Setelah diperoleh besaran nilai IKM, untuk menganalisis data dan interpretasi hasil penelitian terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 - 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar sebesar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil nilai konversi di atas dihitung dan kemudian hasilnya disesuaikan dengan kategori nilai persepsi dan interval nilai IKM, sebagai berikut :



Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51- 3,25	65,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26- 4,00	81,26 -100	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN/25/M.PAN/2004

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.

HASIL PENELITIAN

Puskesmas Perawatan Kecamatan Lais mempunyai **Misi** yaitu **yaitu “Terwujudnya Masyarakat Lais Sehat dan Mandiri”** dengan Tata Nilai **“MITRA”** (Melayani, Ikhlas, Tanggap, Ramah, dan Akses Terjangkau). Upaya untuk mencapai Visi ini adalah melalui 3 Misi Pembangunan, yaitu:

1. **Misi Pertama**, menjadikan perilaku hidup bersih dan sehat sebagai budaya masyarakat. Melalui misi ini diharapkan dapat memberikan *Impact* berupa perbaikan peningkatan kesehatan masyarakat dengan menjaga kesehatan lingkungan, makan buah dan sayur, serta pola hidup yang sehat.
2. **Misi Kedua**, mewujudkan pelayanan yang terjangkau, dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur dasar masyarakat yang dapat dijadikan modal dasar dalam mendukung mobilitas dan produktivitas masyarakat Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara. Perbaikan infrastruktur yang berkualitas difokuskan pada fasilitas pendukung pelayanan dasar, yaitu pelayanan dasar dibidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, air minum/air bersih, perdagangan, dan tersedianya sarana dan prasarana pendukung kedaulatan pangan.
3. **Misi Ketiga**, bergerak bersama dalam mewujudkan kecamatan lais sehat. Karakter pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat perlu dibangun dengan capaian indicator capaian target kinerja bidang pelayanan umum yang bersifat terukur. Kualitas pelayanan publik menjadi tujuan utama yang harus dicapai oleh pemerintah daerah, pelayanan publik yang akan dibangun harus bersifat cepat, tepat dan akuntabel. Selain itu pelayanan publik harus bersifat dekat dengan masyarakat yang diharapkan langsung akan memperpendek rentang kendali dan menjadi pertimbangan utama untuk membangun karakter pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat di Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.

Untuk mencapai Visi dan Misi yang dirumuskan di atas harus didukung sumber daya yang memadai. Berdasarkan data statistik Puskesmas Perawatan Kecamatan Lais



tahun 2020 mempunyai tenaga medis dan medis yaitu: dokter umum 1 orang, perawat 18 orang, bidan 19 orang, pranata laboratorium, ahli gizi, dan tenaga kesehatan lingkungan masing-masing 1 orang, sedangkan untuk tenaga dokter gigi, apoteker, perawat gigi, dan tenaga farmasi belum ada. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 16 Ayat 2, kondisi tersebut belum memenuhi standar yang ditetapkan sehingga layanan kepada masyarakat belum dapat maksimal sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Lais masih belum maksimal karena hanya didominasi tenaga perawat sebanyak 18 orang dan tenaga bidan 19 orang termasuk bidan desa.

Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas (Keabsahan)

Uji validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi alat ukurnya. Analisis item – item pertanyaan secara empiris oleh koefisien validitas yang disebut dengan *corrected item – total correlation* atau koefisien korelasi item terkoreksi. Pengujian validitas dilakukan dengan mempergunakan *Software statistik SPSS versi 22 For Windows*, adapun uji validitas untuk setiap butir indikator pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Indikator Pertanyaan (P) Penelitian

Indikator	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel (df=94, = 5%)	Ket
1. Prosedur pelayanan	P1. Informasi mengenai prosedur pelayanan	0,491	0,195	Valid
	P2. Prosedur/tahapan alur pelayanan	0,395	0,195	Valid
2. Persyaratan Pelayanan	P3. Persyaratan pelayanan yang diminta	0,703	0,195	Valid
	P4. Persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan pelayanan	0,671	0,195	Valid
3. Kejelasan Petugas Pelayanan	P5. Petugas pelayanan selalu ada di loket pelayanan	0,654	0,195	Valid
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	P6. Petugas pelayanan di sangat disiplin dalam memberikan pelayanan	0,291	0,195	Valid
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan	P7. Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	0,723	0,195	Valid
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	P8. Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan	0,754	0,195	Valid
7. Kecepatan Pelayanan	P9. Petugas cepat tanggap dalam memberikan informasi dengan tepat	0,392	0,195	Valid
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	P10. Memberikan informasi yang jelas	0,718	0,195	Valid
	P.11. Pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian	0,646	0,195	Valid
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	P12. Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan	0,737	0,195	Valid



10. Kewajaran Biaya Pelayanan	P13. Retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah sesuai dan wajar	0,703	0,195	Valid
	P.14. Rincian yang jelas mengenai retribusi yang harus dibayar.	0,529	0,195	Valid
11. Kepastian Biaya Pelayanan	P15. Tidak memungut biaya tambahan selain retribusi resmi yang telah ditetapkan	0,605	0,195	Valid
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	P16. Pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan	0,683	0,195	Valid
13. Kenyamanan Lingkungan	P.17. Penataan ruang pelayanan bersih dan rapi.	0,325	0,195	Valid
	P.18. Sarana dan prasarana yang disediakan sangat memudahkan proses pelayanan.	0,582	0,195	Valid
	P.19. Fasilitas yang disediakan membuat saya nyaman selama proses pelayanan.	0,633	0,195	Valid
14. Keamanan Pelayanan	P.20. Keamanan terjamin.	0,396	0,195	Valid
	P.21. Fasilitas pengaduan tersedia	0,518	0,195	Valid
	P.22. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan saya.	0,738	0,195	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020. (Dari lampiran IV).

Hasil penelitian diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan variabel penelitian adalah valid, hasil ini dibuktikan bahwa r -hitung semua pertanyaan pada indikator pertanyaan (P) penelitian lebih besar dari r -tabel = 0,195.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan atau sejauh mana pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran beberapa kali terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik pengukuran koefisien alfa () Cronbach, instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien alfa () Cronbach 0,60.

Tabel 3.2. Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian

No.	Indikator	Coefficient Alpha	Batas Penerimaan	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,865	0,60	Reliabel
2	Persyaratan Pelayanan	0,879	0,60	Reliabel
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	0,857	0,60	Reliabel
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,876	0,60	Reliabel
5	Tanggungjawab Petugas	0,851	0,60	Reliabel



	Pelayanan			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,850	0,60	Reliabel
7	Kecepatan Pelayanan	0,870	0,60	Reliabel
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,855	0,60	Reliabel
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,851	0,60	Reliabel
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,858	0,60	Reliabel
11	Kepastian Biaya Pelayanan	0,859	0,60	Reliabel
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	0,855	0,60	Reliabel
13	Kenyamanan Lingkungan	0,864	0,60	Reliabel
14	Keamanan Pelayanan	0,855	0,60	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020. (Dari lampiran IV).

Hasil perhitungan pada tabel 3.2 diperoleh semua nilai *Alpa Cronbach* lebih besar dari 0,60, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator 1 sampai dengan 14 dalam kuisioner adalah reliabel.

PEMBAHASAN

Pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U) dihasilkan analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Pelayanan Lais Kabupaten Bengkulu pada Lampiran 3 (halaman terakhir) dapat dijelaskan data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan setiap unsur pelayanan yaitu: Total Nilai (U), Nilai Rata-Rata (NRR), dan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Perhitungan Total Nilai, Nilai Rata-Rata, dan NRR Tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Perawatan Lais

No.	Unsur Pelayanan	Total Nilai (U)	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1	Prosedur pelayanan (U1)	302	3,02	0,22
2	Persyaratan pelayanan (U2)	295	2,95	0,21
3	Kejelasan petugas pelayanan (U3)	300	3,00	0,21
4	Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)	246	2,46	0,18
5	Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)	299	2,99	0,21
6	Kemampuan petugas pelayanan (U6)	301	3,01	0,22
7	Kecepatan pelayanan (U7)	242	2,42	0,17
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	291	2,91	0,21
9	Kesopanan dan keramahan petugas (U9)	302	3,02	0,22
10	Kewajaran biaya pelayanan (U10)	297	2,97	0,21
11	Kepastian biaya pelayanan (U11)	311	3,11	0,22
12	Kepastian jadwal pelayanan (U12)	280	2,80	0,20
13	Kenyamanan lingkungan (U13)	296	2,96	0,21



14	Keamanan pelayanan (U14)	293	2,93	0,21
	Jumlah			2,92

Sumber : Data Primer, 2019.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa besarnya Nilai Rata-Rata Tertimbang Puskesmas Perawatan Lais adalah sebesar 2,92. Selanjutnya menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,92 \times 25 = 72,90$$

Selanjutnya, hasil nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Perawatan Kabupaten Bengkulu Utara, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada Tabel 4.2. sebagai berikut Tabel 4.2 Kategorisasi Mutu Pelayanan.

Tabel 4.2

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 4.2 di atas, maka disimpulkan Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 72,90, berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori pelayanan “BAIK”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 4.2, maka nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Setiap Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,02	75,38	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,95	73,75	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,00	75,00	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	2,46	61,50	C	Kurang Baik
5	Tanggungjawab Petugas	2,99	74,75	B	Baik



6	Kemampuan Petugas	3,01	75,25	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,42	60,50	C	Kurang Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,91	72,63	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,02	75,50	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,97	74,25	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,11	77,75	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	2,80	70,00	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,96	72,63	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	2,93	72,63	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsure sebagai berikut:

1) **Prosedur Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais**

Indikator prosedur pelayanan Puskesmas Perawatan Lais disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004, diperoleh hasil perhitungan jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U_1) = 302 dengan nilai IKM sebesar 75,38 sehingga masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Masyarakat di sekitar Kecamatan Lais mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan Puskesmas Perawatan Lais, namun diperoleh beberapa responden atau masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Sehingga masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais supaya prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan oleh masyarakat

2) **Persyaratan Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais**

3) **Indikator persyaratan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 3.**

Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U_2) = 295 dengan nilai IKM sebesar 73,75 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan Puskesmas

Perawatan Lais baik, namun ada beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Dengan demikian masih perlu dilakukan upaya terus menerus untuk meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.

4) **Kejelasan Petugas Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais**

Indikator kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25



tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 300 dengan nilai IKM sebesar 75,00 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais baik, ditemukan juga beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Sehingga masih perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.

5) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 246 dengan nilai IKM sebesar 61,50 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais masih kurang baik karena sebagian tenaga pelayanan medis dan penunjang medis kurang disiplin dan kurang semangat kerjanya. Hasil survey peneliti di lapangan diperoleh kurang disiplin dan kinerja tenaga medis dan penunjang medis disebabkan masih kurangnya perhatian unsur pimpinan.

6) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat didapat jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 299 dengan nilai IKM sebesar 74,75 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais baik, namun demikian diperoleh beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7) Kemampuan Petugas Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Indikator kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemui jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 301 dengan nilai IKM sebesar 72,25 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sudah baik, namun demikian juga ditemukan beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus



meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.

8) Kecepatan Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kecepatan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U_7) = 242 dengan besarnya angka IKM yaitu 60,50 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais masih termasuk kurang baik, kondisi sejalan dengan pada point (4) karena Kedisiplinan Petugas Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais kurang baik maka kecepatan pelayanan juga kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka kecepatan pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais Bengkulu Utara masih sangat perlu untuk ditingkatkan untuk meningkatkan pelayanan kesejahteraan masyarakat di Lais dan sekitarnya.

9) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 9 dan 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan besarnya jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U_8) = 291 dengan nilai IKM sebesar 72,63 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat kategori “Baik”. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sudah masuk kategori baik, namun demikian masih juga beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara

10) Kesopanan dan Keramahan Petugas Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan besarnya jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U_4) = 302 dengan besarnya angka IKM sebesar 75,50 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat kategori “Baik”. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sudah baik, namun demikian masih perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Puskesmas Perawatan Lais.

11) Kewajaran Biaya Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 12 dan 13. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan



Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan besarnya nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 297, dengan besarnya angka IKM sebesar 74,25 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan juga pada tingkat kategori “Baik”.

Hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sudah baik, akan tetapi ditemukan beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan

12) Kepastian Biaya Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 14. Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan besarnya angka nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11) = 311, dengan besarnya angka IKM sebesar 77,75 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan juga pada tingkat kategori “Baik”.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Puskesmas Perawatan Lais merupakan indikator pelayanan termasuk kategori yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Dengan demikian nilai IKM kepastian biaya pelayanan Puskesmas Perawatan Lais perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan sesuai dengan kemampuan yang ada.

13) Kepastian Jadwal Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kepastian jadwal pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan angka nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) = 280 dengan nilai IKM sebesar 70,00 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan juga pada tingkat kategori “Baik”. Hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Puskesmas Perawatan Lais baik, namun demikian ada beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Kesimpulan diperoleh bahwa masih perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

14) Kenyamanan Lingkungan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator kenyamanan lingkungan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 16, 17 dan 18. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut: Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U13) = 296, diperoleh angka IKM sebesar 72,63 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan juga pada tingkat kategori “Baik”.

Hasil penelitian diketahui bahwa kondisi lingkungan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sudah kondisi baik, namun demikian diperoleh beberapa responden atau masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid kurang



baik. Kesimpulan yang diperoleh bahwa penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Puskesmas Perawatan Lais harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

15) Keamanan Pelayanan Puskesmas Perawatan Lais

Pada indikator keamanan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais terdapat pada butir soal nomor 19, 20 dan 21. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ditemukan jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 293 dengan besarnya angka IKM yaitu 72,63 dan masuk kategori mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan juga pada tingkat kategori “Baik”.

Hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa keamanan pelayanan Puskesmas Perawatan Lais sudah baik. Hasil penelitian ada beberapa beberapa responden atau masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Kesimpulan yang diperoleh bahwa keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dirumuskan dari hasil penelitian ini adalah::

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada 14 indikator di Puskesmas Perawatan Lais pada umumnya berada pada kategori “Baik”, tetapi ada 2 buah indikator dimana unit layanan di Puskesmas Perawatan Lais mempunyai nilai IKM dengan kategori nilai IKM kurang baik, yaitu:
 - a. Indikator Kedisiplinan petugas pelayanan dengan NRR = 2,46, NRR tertimbang = 0,18, dan IKM 61,50 dengan mutu pelayanan C atau Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.
 - b. Indikator Kecepatan pelayanan petugas NRR = 2,42, NRR tertimbang = 0,17, dan IKM 60,50 dengan mutu pelayanan C atau Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.
2. Kendala dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Perawatan Lais adalah terbatasnya jumlah anggaran sehingga berdampak pada :
 - a. Kurangnya jumlah kamar rawat inap, sehingga penambahan tindakan pasien yang membutuhkan rawat inap masih terkendala karena semakin meningkatnya jumlah pasien yang membutuhkan rawat inap seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatkannya kesadaran masyarakat dibidang kesehatan sehingga membutuhkan perawatan dan tindakan yang cepat terhadap pasien yang membutuhkan perawatan yang cukup lama dan membutuhkan perawatan yang lebih intensif.
 - b. Kurangnya tenaga kesehatan, baik berupa tenaga medik maupun penunjang medik seperti: dokter umum baru ada 1 orang, yang belum ada dokter gigi, perawat gigi, apoteker dan tenaga farmasi, sehingga pelayanan dibidang ini masih kurang atau sama sekali tidak dapat dilayani, sehingga perakatan yang ada belum dapat digunakan secara maksimal seperti kursi gigi sudah tetapi dokter giginya belum ada
 - c. Kurangnya Peralatan Kesehatan, hasil penelitian ditemukan bahwa peralatan medis seperti tensi meter, brankar pasien, lemari obat, tempat tidur pasien, masih sangat kurang sehingga belum memenuhi standar untuk mendukung kegiatan tenaga medis sebagaimana yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan RI nomor 75 tahun 2004 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dulka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book. Lincolnwood, Illinois
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tantiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Handoko, 1988, *Kinerja dan Tingkat Emosional*, Pratama, Surabaya.
- Keban, Yeremias T., 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lane, Jan-Erik, 1995, *The Public Sector, Concept, Models and Approaches*, Second Edition, Sage Publication, London.
- Laterner dan Levine, 1993, *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Jakarta.
- Mendelsohn. 2004. *Service Marketing and Management*. New Jersey:Prentice Hall.
- Miftah Thoha, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Milles, Mattew B. & Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective*. Buckingham: Open University Press.
- Nazir, Moh. 1988 . *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.



- Nurrizka, Saputra W., 2011, *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 14 No. STIKES Hang Tuah Pekanbaru.
- Setyaningsih, Nur, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen*. Skripsi, UNDIP Semarang.
- Sudjana. (2002). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi*, terj. Abdul Rasyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, "Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111- 124
- Rahayu, Amy Y.S, Fenomena Sektor Publik dan Era ervice Quality (Servqual), dalam *Bisnis dan Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 1996, I: 1-19.
- Rahmah Hida Nurrizka1 , Wiko Saputra, 2011. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta:PT. Pustaka LP3ES.
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Salusu J., 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Steers, Richard M., 1985, *Efektifitas Organisasi Kaidah Tingkah Laku* (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabetha, Bandung.
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pd. Batang Gadis, Jakarta.
- Tomi, Joesoef, 2001. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumas Sakit Dustira Cimahi*, Unpad Bandung.
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi*
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expect*

