

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

Elwindra¹, Edi Junaidi¹

Analysis of Public Satisfaction Index for Public Service in Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

Abstrak

Puskesmas Pasar Rebo mengedepankan Visi terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat mandiri. Namun, permasalahan yang disoroti masyarakat dalam lingkup kualitas pelayanan publik, mengindikasikan bahwa masih terdapat kelemahan dan penyimpangan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan. Penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo kepada masyarakat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, dengan sampel 150 orang responden. Sebagai kontrol, juga dilakukan wawancara terstruktur kepada petugas Puskesmas. Tingkat Kesesuaian akan menghitung kesesuaian antara kepentingan dengan kinerja. Tingkat Kepuasan diperhitungkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 14 indikator yang ditetapkan pemerintah berdasar Kep/25/M.Pan/2/2004. Selanjutnya, digunakan *Importance-Performance Analysis* dengan Diagram Kartesius untuk melihat posisi masing-masing indikator. Penelitian ini menemukan bahwa Nilai Indeks secara keseluruhan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo diperoleh angka indeks **2,95**, dikonversi menjadi nilai IKM: **73,70** yang termasuk dalam kategori nilai interval antara 62,51-81,25. Ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya adalah **B**, berarti Kinerja Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo adalah **Baik**. Nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (TKi) adalah sebesar 77,76%, yang dapat disimpulkan bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien. Disarankan kepada Puskesmas Pasar Rebo untuk memprioritaskan kinerja pada unsur: Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, indeks kepuasan masyarakat

Abstract

Puskesmas Pasar Rebo Vision is to realize good quality health services for independent healthy society. However, some issues highlighted in public service quality indicates that there are still weaknesses and irregularities which would affect the public's satisfaction. This research is very important to determine the quality of service rendered by the health center as the center of healthcare service delivery. This study will analyze the quality of services provided by Puskesmas Pasar Rebo. This research is quantitative research with cross sectional approach, with a sample of 150 respondents. As a control, also conducted indepth interviews to the staff. Suitability Level will calculate the level of conformity between the interests and performance. Satisfaction level calculated with Community Satisfaction Index (IKM) with 14 indicators set by the government based on Kep/25/M.PAN/2/2004. Furthermore, Importance-Performance Analysis with Cartesian diagram will clarify the position of each indicator. This study found that the overall index value in Puskesmas Pasar Rebo index score is 2.95, converted to the value of IKM become: 73.70 are included in interval between 62.51 to 81.25. It shows that the quality is B, mean performance PasarRebo Health Center is Good. Suitability Level is equal to 77.76%, which can be concluded that the health center has been providing services that meet the patients expectations. It is recommended to Puskesmas Pasar Rebo to prioritize the elements of service: The precise execution of time schedule, officers discipline, and clarity and certainty of officer.

Keywords: service quality, satisfaction index, importance-performance analysis.

¹ Dosen STIKes Persada Husada Indonesia

Pendahuluan

Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo berada di wilayah Jakarta Timur dengan cakupan wilayah untuk 5 (lima) kelurahan, dimana sebagai institusi pemerintah, merupakan organisasi publik yang tidak terlepas dari tuntutan untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam Visi organisasinya, Puskesmas Pasar Rebo juga mengedepankan visi terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat mandiri. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada awal tahun 2013 terkait dengan pelaksanaan Kartu Jakarta Sehat (KJS) di DKI Jakarta yang dicanangkan Gubernur Joko Widodo. Masyarakat mengeluhkan Puskesmas Pasar Rebo yang masih memungut biaya iuran administrasi dari masyarakat dalam penggunaan KJS (*Republika Online*, 29 Mei 2013). Penelitian yang dilakukan Prabowo (2013) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur” menemukan bahwa responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan sebanyak 46%.

Permasalahan yang disoroti masyarakat dalam lingkup kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo mengindikasikan bahwa masih terdapat kelemahan dan penyimpangan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga penelitian ini sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dalam menyelenggarakan pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Latar belakang inilah yang mendorong penelitian tentang pelayanan publik dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur Tahun 2014”.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah. Terlebih saat ini, dimana pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan. (LAN, 2009)

Zeithaml et al (1990) merumuskan formulasi model untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan yang dikehendaki konsumen. Pada model tersebut dilengkapi dengan lima Gap/Kesenjangan yang dapat menyebabkan tidak terpenuhinya penyampaian pelayanan.

Koentjoro (2007) menyatakan bahwa prinsip utama perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan adalah kepedulian terhadap pelanggan. Pelanggan menjadi fokus pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan (*needs*) dan harapan (*expectation*) dan penilaian manfaat (*value*) oleh pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan, harapan dan penilaian pelanggan terhadap kinerja dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berkembangnya era kualitas pelayanan/*servqual* juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan

meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu produk peraturan pemerintah tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 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. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab

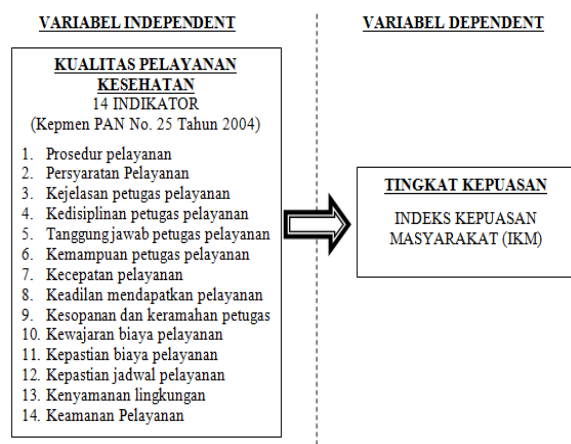
petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

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.

Fitriah (2011) pada penelitian tentang "Tingkat Kepuasan Ibu Hamil yang Mendapat Pelayanan Antenatal di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo" menemukan bahwa 81% pasien

puas terhadap bidan di ruangan pelayanan Antenatal, dan 78% pasien puas terhadap fasilitas kesehatan di ruangan pelayanan Antenatal. Sedangkan penelitian yang dilakukan Prabowo (2013) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur” menemukan bahwa responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan sebanyak 46%.

Metode



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Sebagai kontrol akan dilakukan *indepth interview* kepada pejabat terkait sebagai informan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner penelitian dibuat dalam bentuk *rating scale* dari kategori yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

- Tidak Baik : Nilai Persepsi = 1
- Kurang Baik : Nilai Persepsi = 2
- Baik : Nilai Persepsi = 3

- Sangat Baik : Nilai Persepsi = 4

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sesuai dengan jumlah minimal responden yang dipersyaratkan dalam Kepmen PAN yaitu 150 responden. Dasar perhitungan jumlah responden:

$$(Jumlah\ Unsur + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150\ Responden$$

Sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang untuk berobat ke RSUD yang ditemui oleh peneliti saat pengumpulan data. Kriteria Inklusi pasien untuk menjadi responden penelitian ini adalah:

- Minimal sudah 2 kali berobat ke Puskesmas
- Umur 15 tahun ke atas
- Dapat berkomunikasi dengan lancar
- Mau diwawancarai

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Persepsi Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan

dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$I K M \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER SEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELA YANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah:

$$I = \frac{\text{Range}}{\sum K}$$

Keterangan:

I = Interval/Rentang Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan:

a. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan.

Yi = Skor penilaian kepentingan

b. Skor Rata – Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

Selain itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil *indepth interview* akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo



Gambar 2 Gedung Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

Berdasarkan data profil Puskesmas dan observasi lapangan didapatkan bahwa Sarana dan prasarana serta SDM Puskesmas yang ada saat ini telah cukup memadai, dengan adanya gedung dan fasilitas yang lengkap dengan gedung Puskesmas 3 lantai, serta pegawai total pegawai sebanyak 140 orang.

Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo telah memperoleh pengakuan ISO pada tahun 2009. Namun demikian Puskesmas belum melakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin sebagai evaluasi diri terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Analisis Kualitatif

Berdasarkan informasi yang diberikan informan didapatkan bahwa Puskesmas telah berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Namun memang diakui bahwa masih ada keluhan dan masukan dari masyarakat kepada Puskesmas untuk lebih meningkatkan mutu pelayanannya.

Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo telah memperoleh pengakuan ISO pada tahun 2009. Namun demikian Puskesmas belum melakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin sebagai evaluasi diri terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini sangat bermanfaat bagi Puskesmas untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat demi peningkatan mutu pelayanan.

Analisis Kuantitatif

Karakteristik responden

Tabel 2 Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

KARAKTERISTIK	FREKUENSI	PERSEN
KELOMPOK UMUR		
Muda	75	50,0%
Tua	75	50,0%
JENIS KELAMIN		
Laki-laki	55	36,7%
Perempuan	95	63,3%
PENDIDIKAN TERAKHIR		
SD ke bawah	11	7,3%
SLTP	26	17,3%
SLTA	65	43,3%
D1-D3	21	14,0%
S1	27	18,0%
S2	0	0,0%
PEKERJAAN		
PNS/TNI/POLRI	8	5,3%
Pegawai swasta	32	21,3%
Wiraswasta/usahawan	20	13,3%
Pelajar/mahasiswa	6	4,0%
Pensiunan/ Ibu rumah tangga	67	44,7%
Lain-lain (buruh)	17	11,3%
TOTAL	150	100,0%

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah berumur sebanding antara tua dan muda (50%), mayoritas berjenis kelamin Perempuan sebanyak 95 orang (63,3%), mayoritas pendidikan responden adalah tamatan SLTA sebanyak 65 orang (43,3%), serta mayoritas pekerjaan pengunjung adalah berprofesi sebagai pensiunan atau ibu rumah tangga sebanyak 67 orang (44,7%).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel 3 Nilai Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	Jumlah Nilai	Rata-rata Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
1	Prosedur pelayanan	448	2,99	0,071	0,21
2	Persyaratan pelayanan	448	2,99	0,071	0,21
3	Kejelasan petugas pelayanan	437	2,91	0,071	0,21
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	422	2,81	0,071	0,20
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	463	3,09	0,071	0,22
6	Kemampuan petugas pelayanan	470	3,13	0,071	0,22
7	Kecepatan pelayanan	389	2,59	0,071	0,19
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	443	2,95	0,071	0,21
9	Kesopanan dan keramahan petugas	444	2,96	0,071	0,21
10	Kewajaran biaya pelayanan	492	3,28	0,071	0,23
11	Kepastian biaya pelayanan	437	2,91	0,071	0,21
12	Kepastian jadwal pelayanan	398	2,65	0,071	0,19
13	Kenyamanan lingkungan	445	2,97	0,071	0,21
14	Keamanan pelayanan	455	3,03	0,071	0,22
JUMLAH		6.191	41,27	1	2,95

Dari tabel di atas didapatkan nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan, kemudian didapatkan perkalian antara nilai dan bobot yang menjadi Nilai Indeks yaitu sebesar 2,95. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,95 \times 25 = 73,70$
NILAI IKM = 73,70

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

- Mutu Pelayanan: **B**
- Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Nilai Indeks secara keseluruhan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo diperoleh angka indeks sebesar **2,95**, nilai IKM setelah dikonversi adalah **73,70** yang termasuk dalam kategori nilai interval konversi IKM antara **62,51-81,25** yang menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya adalah **B** yang berarti Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo adalah **Baik**.

Importance-Performance Analysis

Tabel 4 Tingkat Kesesuaian antara Kepentingan dan Kinerja

No	UNSUR PELAYANAN	Kenyataan	Harapan	TKi
1	Prosedur pelayanan	448	559	80,14%
2	Persyaratan pelayanan	448	565	79,29%
3	Kejelasan petugas pelayanan	437	577	75,74%
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	422	583	72,38%
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	463	584	79,28%
6	Kemampuan petugas pelayanan	470	585	80,34%
7	Kecepatan pelayanan	389	539	72,17%
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	443	575	77,04%
9	Kesopanan dan keramahan petugas	444	576	77,08%
10	Kewajaran biaya pelayanan	492	521	94,43%
11	Kepastian biaya pelayanan	437	565	77,35%
12	Kepastian jadwal pelayanan	398	579	68,74%
13	Kenyamanan lingkungan	445	580	76,72%
14	Keamanan pelayanan	455	584	77,91%
JUMLAH		6.191	7.972	1088,63%
RATA-RATA		442	569	77,76%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (TKi) dari 14 unsur pelayanan adalah sebesar 77,76%. Ini berarti bahwa Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo telah memberikan pelayanan dengan kinerja yang baik untuk memenuhi harapan pasien.

Unsur yang kinerjanya paling sesuai dengan kepentingan/harapan responden dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah unsur (10) Kewajaran biaya pelayanan (94,43%), diikuti oleh unsur (6) Kemampuan petugas pelayanan (80,34%) dan (1) Prosedur pelayanan (80,14%). Ini berarti bahwa Puskesmas dianggap telah memberikan kinerja terbaik pada unsur-unsur ini, sehingga unsur-unsur ini dianggap paling memenuhi harapan pasien.

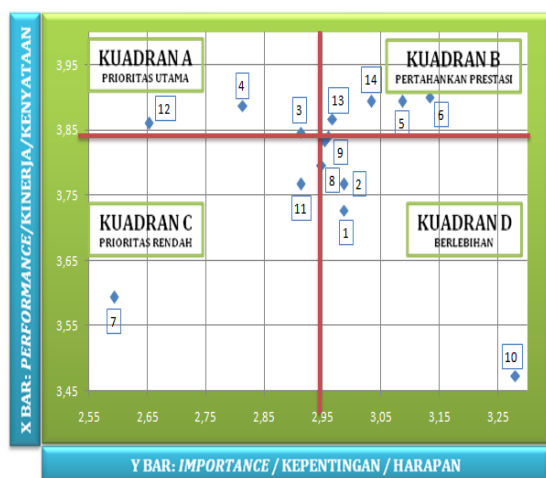
Sedangkan unsur yang kinerjanya kurang sesuai dengan harapan responden dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur (12) Kepastian jadwal pelayanan (68,74%), diikuti oleh unsur (7) Kecepatan pelayanan (72,17%) dan unsur (4) Kedisiplinan petugas pelayanan (72,38%). Ini berarti bahwa Puskesmas dianggap belum memberikan kinerja terbaik pada unsur-unsur ini, sehingga

unsur-unsur ini dianggap kurang memenuhi harapan pasien.

Tabel 5 Perhitungan Nilai Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan / Harapan

No	UNSUR PELAYANAN	Kenyataan	X Bar	Harapan	Y Bar
1	Prosedur pelayanan	448	2,99	559	3,73
2	Persyaratan pelayanan	448	2,99	565	3,77
3	Kejelasan petugas pelayanan	437	2,91	577	3,85
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	422	2,81	583	3,89
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	463	3,09	584	3,89
6	Kemampuan petugas pelayanan	470	3,13	585	3,90
7	Kecepatan pelayanan	389	2,59	539	3,59
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	443	2,95	575	3,83
9	Kesopanan dan keramahan petugas	444	2,96	576	3,84
10	Kewajaran biaya pelayanan	492	3,28	521	3,47
11	Kepastian biaya pelayanan	437	2,91	565	3,77
12	Kepastian jadwal pelayanan	398	2,65	579	3,86
13	Kenyamanan lingkungan	445	2,97	580	3,87
14	Keamanan pelayanan	455	3,03	584	3,89
JUMLAH		6.191	41,27	7.972	53,15
RATA-RATA		442	2,95	569	3,80

Dari tabel di atas, menunjukkan nilai rata-rata dari kinerja/pelaksanaan dari 14 unsur pelayanan adalah 2,95, sedangkan nilai rata-rata kepentingan/harapan adalah 3,80. Berdasarkan dari tabel di atas dapat dibuat Diagram Kartesius yang menunjukkan letak dari pelaksanaan faktor-faktor/unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 3 Diagram Kartesius Perhitungan Rata-rata Kinerja dan Kepentingan

Berdasarkan gambar di atas maka interpretasi masing-masing kuadran diuraikan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dianggap sangat penting, namun kinerjanya belum memuaskan, sehingga penanganannya perlu diprioritaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (12)
- Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (4)
- Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (3)

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sedangkan kinerjanya dianggap sudah memenuhi harapan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (6)
- Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (5)
- Keamanan pelayanan (14)
- Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (13)

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang bukan prioritas utama untuk ditingkatkan, karena dianggap kurang penting, dan pelaksanaannya juga masih belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Kecepatan pelayanan (7)
- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (11)

4. Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, namun dari sisi pelaksanaannya telah memenuhi harapan pasien. Faktor-faktor dalam kuadran ini dianggap pelaksanaannya berlebihan, namun kinerjanya tetap harus dipertahankan untuk mengantisipasi perubahan persepsi kepentingan dari pasien.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (10)
- Kemudahan prosedur pelayanan (1)
- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (2)
- Keadilan untuk mendapatkan pelayanan (8)
- Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (9)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang dicapai terkait analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2014 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah berumur sebanding antara tua dan muda (50%), mayoritas berjenis kelamin Perempuan sebanyak 95 orang (63,3%), mayoritas pendidikan responden adalah tamatan SLTA sebanyak 65 orang (43,3%), serta mayoritas pekerjaan pengunjung adalah berprofesi sebagai pensiunan atau ibu rumah tangga sebanyak 67 orang (44,7%).
2. Nilai Indeks secara keseluruhan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo diperoleh angka indeks sebesar **2,95**, nilai IKM setelah dikonversi adalah **73,70** yang termasuk dalam kategori nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 yang menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya

adalah **B** yang berarti Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo adalah **Baik**.

3. Nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (TKi) dari 14 unsur pelayanan adalah sebesar 77,76%. Ini berarti bahwa Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo telah memberikan pelayanan dengan kinerja yang baik untuk memenuhi harapan pasien.
4. Unsur yang kinerjanya paling sesuai dengan kepentingan/harapan responden dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah unsur Kewajaran biaya pelayanan (94,43%), diikuti oleh unsur Kemampuan petugas pelayanan (80,34%) dan Prosedur pelayanan (80,14%). Ini berarti bahwa Puskesmas dianggap telah memberikan kinerja terbaik pada unsur-unsur ini, sehingga unsur-unsur ini dianggap paling memenuhi harapan pasien. Sedangkan unsur yang kinerjanya kurang sesuai dengan harapan responden dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur Kepastian jadwal pelayanan (68,74%), diikuti oleh unsur Kecepatan pelayanan (72,17%) dan unsur Kedisiplinan petugas pelayanan (72,38%). Ini berarti bahwa Puskesmas dianggap belum memberikan kinerja terbaik pada unsur-unsur ini, sehingga unsur-unsur ini dianggap kurang memenuhi harapan pasien.
5. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilakukan perbaikan berada pada kuadran A dalam Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* adalah Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (12), Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (4), Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (3).

Saran

Berdasarkan kesimpulan, disarankan kepada Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo untuk:

1. Melakukan survei secara periodik dan berkesinambungan dengan membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala, sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas. Terus meningkatkan kinerja agar terjadi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas secara berkesinambungan. Melalui peningkatan mutu ini diharapkan pada tahun-tahun berikutnya Puskesmas Pasar Rebo dapat meningkatkan penilaian IKM dari nilai B (Baik) menjadi A (Sangat Baik).
2. Lebih meningkatkan kinerja pada unsur yang kinerjanya dianggap kurang sesuai dengan harapan responden dengan tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu unsur Kepastian jadwal pelayanan, Kecepatan pelayanan, dan Kedisiplinan petugas pelayanan.
3. Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada unsur yang menjadi prioritas utama pada kuadran A dalam Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis*, yaitu: Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.
4. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan bukan hanya dari pasien penerima pelayanan melainkan juga usaha yang dilakukan oleh tenaga kesehatan setempat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Badan Litbang Kes. (2012). *laporan akhir riset fasilitas kesehatan 2011: Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI.
- Badan Pusat Statistik. (2013). *Statistik Indonesia 2013*. Publikasi BPS, dalam www.bps.go.id tanggal 21 November 2013.
- Fitriah, Pipit. (2011). *Tingkat kepuasan ibu hamil yang mendapat pelayanan antenatal di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo*. Jakarta: Skripsi STIKES PHI
- Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*. Jakarta.
- Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar pelayanan publik: langkah-langkah penyusunan*. Jakarta.
- Prabowo, Anthoni Agung. (2013). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur*. Jakarta: Skripsi STIKES PHI
- Republika Online (29 Mei 2013). *Puskesmas pasar rebo pungut biaya untuk pemegang KJS*. www.republika.co.id tanggal 21 November 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*. Jakarta.
- Yunevy, Eka Fitri Timika dan Setya Haksama. (2013). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol 1 Nomor 1.
- Zeithaml, Valarie A., et al. (1990). *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.