



## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN UPAU KABUPATEN TABALONG (STUDI PADA POLI UMUM)**

**Nurmalasyiah\***

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong  
Kode Pos 70123 Trlp/Fax (0526) 2022484

### **ABSTRAK**

Fasilitas pembangunan kesehatan dapat dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan dasar yaitu puskesmas (Kepmenkes No. 128 Tahun 2004). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan. Berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, maka tidak lepas dari upaya yang dilakukan dengan tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, teknik penggali data observasi, wawancara kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel melalui teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* pada penelitian ini adalah pasien atau masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong.

Hasil penelitian di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong dari perhitungan IKM mendapat nilai konversi 79,3 dan dinyatakan baik sesuai dengan nilai konversi 62,51 – 81,25 merupakan kategori B (Baik).

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan dan Pelayanan Kesehatan..

### **ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL OF HEALTH SERVICE IN PUSKESMAS UPAU DISTRICT TABALONG DISTRICT (STUDY ON GENERAL POLICY)**

#### **ABSTRACT**

*Health development facilities can be implemented through basic health services ie puskesmas (Kepmenkes No. 128 Year 2004). Puskesmas is a technical implementation unit of the District Health Office / City responsible for organizing health development in one or part of the district. Dealing with improving the quality of human resources and improving the welfare of the community through public services, it can not be separated from the efforts made with development goals and increase capacity in terms of fulfilling the needs*



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

*of the community in providing good service. The purpose of this research is to know and analyze the level of satisfaction of society to health service given by health center officer of Sub-District of Upau of Tabalong Regency,*

*The research method used qualitative descriptive, observation data digging technique, questionnaire interview, literature study and documentation. Sampling technique through Accidental Sampling technique (accidental sampling). While Accidental Sampling in this study is the patient or the community who visited the Puskesmas Kecamatan Upau Tabalong District.*

*The result of research at Puskesmas Kecamatan Upau of Tabalong Regency from IKM calculation got the conversion value 79,3 and stated good according to conversion value 62,51 - 81,25 is category B (Good).*

**Keywords:** *Level of Satisfaction and Health Service*

---



## PENDAHULUAN

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Menurut Kotler dan Keller (2009:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan). Oliver dalam Supranto (2001:233), Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil dengan harapannya.

Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang di

konsumsi. Sementara itu, Kotler dalam Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) Memenuhi, memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting karena mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasakan tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lipat lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Pohan (2007:156) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang yang diharapkannya. Pendapat lain dari Yacobalis (1989) sebagaimana dikutip Sabarguna (2008:12) kepuasan pasien

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menejengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

### **Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan.**

Menurut Tjiptono (1997) kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor lain yaitu:

#### *1. Kinerja (performance)*

Pendapat masyarakat terhadap karakteristik operasi dari layanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan.

#### *2. Keandalan (reability)*

Sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau tidak kesesuaian dengan harapan atas layanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh perawat dalam memberikan jasa keperawatan yaitu dengan kemampuan dan pengalaman yang baik dalam memberikan layanan keperawatan di puskesmas.

#### *3. Kesesuaian dengan spesifikasi*

Yaitu sejauh mana karakteristik layanan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, Misalnya: standar keamanan dan emisi yang terpenuhi seperti peralatan untuk pengobatan dan terapi.

#### *4. Daya tahan (durability)*

Berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut digunakan, dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan puskesmas, misalnya: peralatan bedah, alat transportasi dan sebagainya.

#### *1. Servis ability*

Meliputi kecepatan, kompetisi, serta penanganan yang memuaskan, layanan yang diberikan oleh perawat dengan memberikan penanganan dan kompetisi yang tinggi terhadap

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

keluhan-keluhan pasien sewaktu-waktu.

## 2. Estetika

Merupakan daya tarik puskesmas yang dapat dilihat oleh panca indra, misalnya: keramahan perawat, peralatan lengkap yang modern, desain arsitektur puskesmas, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk, dan lainnya.

## 3. Kualitas yang dipersepsikan

*(Perceived quality)*

Citra dan reputasi serta tanggung jawab puskesmas akan memberikan suatu kesan kepada pasien atau masyarakat terhadap prestasi dan keunggulan puskesmas tersebut dibandingkan puskesmas lainnya dan tanggung jawab puskesmas selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai dengan pasien keluar dalam keadaan sehat.

Kepuasan pasien/masyarakat memang merupakan nilai subjektif terhadap kualitas layanan yang diberikan, oleh karenanya subjektifitas pasien/masyarakat dipenuhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi fisik saat itu, dan pengaruh lingkungan. Dengan adanya informasi kepuasan pasien/masyarakat

dengan manajemen puskesmas akan memberikan gambaran seberapa bermutu layanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien/masyarakat.

Beberapa pandangan di atas, dapat di simpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini yang dirasakan *disconfirmation paradigm* oleh Oliver dalam Pawitra (1993:36).

Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2014 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervise dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011). Secara umum, mereka memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

memberikan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan.

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Perawat memberikan pelayanan dimasyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pos bersalin desa (polindes).

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan,

keluarga dan ataupun masyarakat (Depkes RI 2009).

Sutopo, Standar Kualitas Pelayanan Medis (Mandar Maju, Jakarta, 2000:11)

1. Profesionalisme dan keterampilan (*Profesionalisme dan Skill*)
2. Sikap dan perilaku (*attitude and behavior*)
3. Mudah dicapai dan fleksibel (*accessibility and flexibility*)
4. Reliabel dan terpercaya (*reliability and trustworthiness*)
5. Perbaikan (*Recovery*)
6. Reputasi dan kredibilitas (*reputation and credibility*)
7. Sarana Kesehatan

UPT. Puskesmas Upau memiliki Sarana Unit Pelayanan berupa Puskesmas Pembantu sebanyak 2 buah yaitu Puskesmas Pembantu Mansingai dan Puskesmas Pembantu Kinarum, 1 buah mobil unit Puskesmas Keliling, 1 buah mobil ambulan, 1 buah Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) dan 4 buah Pos Bersalin Desa (Polindes). Untuk sarana rujukan adalah RSUD H. Badaruddin Tanjung.

Jumlah tenaga kesehatan yang ada di UPT. Puskesmas Kecamatan Upau berjumlah 35 orang terdiri dari 24 orang PNSD, 1 orang PTT Provinsi, dan 10 orang Tenaga sukarela.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Agar terpenuhi pelayanan kesehatan yang merata maka rasio antara jumlah penduduk dengan petugas kesehatan harus sesuai dengan standar pelayanan. Menurut kementerian kesehatan proyeksi rasio tenaga tahun 2015, bahwa masih ada beberapa kekurangan jenis tenaga medis yang ada di UPT. Puskesmas Kecaatan Upau kabupaten Tabalong, yakni di antaranya dokter umum dengan jumlah penduduk 7.238 yang seharusnya memiliki 3 orang dokter umum namun saat ini hanya terdapat 2 orang dokter umum, perawat yang seharusnya memilik 11 orang perawat namun saat ini hanya terdapat 6 orang perawat, begitu juga dengan perawat Gigi dan ass. Apoteker, SKM, serta Gizi yang masih mengalami kekurangan petugas para medis.

Dari hasil data dan fakta dilapangan ditemukan masih adanya kekurangan dalam hal pelayanan maka, pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Upau kepada masyarakat sebagian dapat dikatakan masih ada yang belum berjalan secara maksimal atau optimal, dan ada juga sebagian masyarakat yang sudah dapat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah berjalan dengan baik.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Drs.Budi Mulyawan,M.Si ( 2013 ), “ Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkeasmas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu)”, Hasil penelitiannya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada rawat inap dikategorikan masih kurang atau belum memuaskan dan juga menolak hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlyn Nurba (2016), “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan”, Hasil penelitiannya adalah pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau memuaskan masyarakat.

I Nyoman Utama (2012), “Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Sumbawa “, Hasil penelitian adalah Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Farmasi Rumah Sakit Umum Sumbawa sangat memuaskan.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### **a. Perspektif pendekatan penelitian.**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mixed antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan di Puskesmas Upau Kabupaten Tabalong.

## b. lokasi dan Obyek Penelitian.

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Upau Kabupaten Tabalong, yang dijadikan obyek penelitian adalah pasien yang berobat dan yang berkunjung ke Puskesmas Upau Kabupaten Tabalong.

## c. Tehnik Pengumpulan Data

Observasi, wawancara dengan satu (1) Kepala Puskesmas Upau dan lima (5) orang staf Puskesmas Upau, kuesioner / angket akan diberikan kepada 100 orang masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Upau dan dokumentasi.

## d. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan upau kabupaten tabalong khususnya poli Umum, Poli Gigi, serta Poli Ibu Anak selama rentang waktu penelitian.
2. Sampel di ambil melalui responden berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/16/M.PAN/2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan

Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh.

Rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Responden} &= (\text{Jumlah} \\ \text{unsur} + 1) \times 10 \\ &= (9+1) \times \\ &10 \\ &= 10 \times 10 = \\ &100 \end{aligned}$$

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan).

## e. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji setiap unsur mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot } 1}{\text{Jumlah Unsur } 9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

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

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

Hasil perhitungan di atas dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 3. Nilai persepsi , Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

No.	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa nilai mutu pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diperlukan untuk berobat kepuskesmas Kecamatan Upau “cukup mudah tidak berbelit-belit karena cukup dengan hanya membawa KTP, Kartu keluarga, serta kartu berobat. Dari jawaban beberapa responden tentang persyaratan

pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong banyak yang mengatakan bahwa persyaratan yang diperlukan untuk berobat kepuskesmas cukup mudah tidak berbelit karena cukup dengan hanya membawa KTP, Kartu keluarga, serta kart berobat bagi pasien, sedangkan untuk pengguna kartu BPJS pasien cukup membawa kartu BPJS. Persyaratan di atas sudah berdasarkan ketetapan yang berlaku”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)

b. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa Prosedur atau tata cara pelayanan yang diberikan oleh Pukesmas Kecamatan Upau sudah dapat dikatakan cukup mudah karena sudah sesuai dengan prosedur atau standar yang ada serta dapat di mengerti, Dari jawaban beberapa responden tentang persyaratan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong dapat dikatakan cukup mudah karena sudah sesuai dengan prosedur atau standar yang ada serta dapat di mengerti, di mana para peugas akan memberikan penjelasan alur pelayanan yang di butuhkan pasien”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- c. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa waktu kecepatan pelayanan para petugas di puskesmas ini sudah cukup cepat dan tanggap. Pada saat pasien datang untuk berobat, langsung dilayani sesuai dengan urutan antrian pasien dan pasien tanpa harus menunggu lama”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)
- d. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa Biaya/Tarif yang di kenakan kepada pasien sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah pada No. 21 tahun 2011”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)
- e. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sudah cukup sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan atau sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)
- f. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan bahwa” kompetensi pelaksana atau kemampuan pelaksana di UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sudah cukup mampu, karena sudah memiliki kemampuan yang cukup mendasar terhadap kompetensi dimana para petugas mempunyai keahlian, pengalaman, serta pendidikan untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas di Puskesmas Upau”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)
- g. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa Perilaku Pelaksana atau sikap para petugas dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan cukup memuaskan. Para petugas pelayanan cukup ramah, sopan santun serta bersahabat tanpa diragukan lagi”. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)
- h. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa Maklumat Pelayanan sudah ada, kesanggupan terhadap kewajiban penyelenggara sudah ditumbuhkan dalam diri para petugas pelaksana”.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

(sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)

- i. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya mengatakan “bahwa di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sudah tersedia sarana untuk mengajukan keluhan/pengaduan, saran serta masukan dimana di tempatkan disebuah kotak saran yang letaknya di samping depan pintu masuk puskesmas. (sumber : Hasil Wawancara 14 Juni 2016)

Hasil dari wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong beserta jajarannya dapat disimpulkan bahwa dari ke- 9 indikator tersebut sudah dapat dikatakan baik. Namun tetap perlu ditingkatkan lagi sehingga pada tahun-tahun yang akan datang dapat mencapaikan hasil yang lebih memuaskan.

1. Analisis Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat dan diambil nilai rata-rata dari 9 unsur sebagai berikut :

Tabel 4. Unsur Pelayanan Dan Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	2,97
2	Prosedur	2,95
3	Waktu Pelayanan	2,96
4	Biaya/Tarif	3,06
5	Produk Sfesifikasi Jenis Pelayanan	2,93
6	Kompetensi Pelaksana	2,89
7	Perilaku Pelaksana	3,07
8	Maklumat Pelayanan	1,95
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,91

Sumber: Data Primer

Mengetahui nilai indeks unit pelayanan:

$$(2,97 \times 0,111) + (2,95 \times 0,111) + (2,96 \times 0,111) + (3,06 \times 0,111) + (2,93 \times 0,111) + (2,89 \times 0,111) + (3,07 \times 0,111) + (1,95 \times 0,111) + (2,91 \times 0,111)$$

$$=(0,329) + (0,327) + (0,328) + (0,339) + (0,325) + (0,32) + (0,34) + (0,216) + (0,323)$$

$$= 3,172$$

Jadi nilai indeksnya adalah 3,172

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,172 \times 25$$

$$= 79,3$$

Jadi, mutu Pelayanannya adalah B Dan Kinerja Unit Pelayanannya adalah Baik

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui nilai indeks unit pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong berdasarkan nilai interval konvensi 62,51 – 81,25 dinyatakan baik dan hasil dari perhitungan IKM setelah dikonversi yaitu 79,3. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Puskesmas Kecamatan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Upau Kabupaten Tabalong dapat dikatakan baik.

Dibandingkan dengan hasil survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan pada tahun 2015 lalu dimana, Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Upau dengan nilai IKM 3,11, nilai IKM setelah dikonversi 77,83 yaitu Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

Diketahui bahwa hal ini sesuai dengan hasil penelitian, yaitu mutu pelayanan B atau baik. Hal ini terjadi peningkatan dengan penelitian sebelumnya yaitu 77,83 meningkat menjadi 79,3 dimana hal ini terjadi peningkatan dengan nilai sebesar 1,97 setelah dikonversi. Ini tentunya sangat diharapkan oleh masyarakat Kecamatan Upau sekaligus para pegawai serta staf di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong demi kelancaran dan kenyamanan pelayanan di Puskesmas.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian dengan menggunakan kebijakan KEPMENPAN Tahun 2014 dengan 9 indikator yaitu ; 1) unsur persyaratan pelayanan,2) prosedur pelayanan,3) waktu pelayanan,4) biaya/tarif pelayanan,5) produk spesifikasi jenis

pelayanan,6) kompetensi pelaksana,7) perilaku pelaksana,8) maklumat pelayanan,9) pengawasan, pengaduan, saran serta masukan, adalah menunjukkan nilai setelah dikonversi yaitu 79,3 dimana mutu pelayanan B, dan kinerja unit pelayanan baik.

Hal ini dapat didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlyn Nurba (2016), “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan”, Hasil penelitiannya adalah pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau memuaskan masyarakat.

Juga didukung oleh penelitian I Nyoman Utama (2012), “Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Sumbawa “, Hasil penelitian adalah Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Farmasi Rumah Sakit Umum Sumbawa sangat memuaskan.

Namun menolak hasil penelitian dari Rahmah Hida Nurriszka, Wiko Saputra, “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan”, Yang hasilnya bahwa IKM masuk dalam kategori baik, namun ada empat unsur yang masih kurang yaitu

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pada kedisiplinan pegawainya, kecepatan pelayanannya, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan.

Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan indeks kepuasan masyarakat dari 9 (Sembilan) indikator dengan nilai setelah dikonversi yaitu 79,3 dimana mutu pelayanan B, dan kinerja unit pelayanan baik.

Hal ini dapat dilihat dari hasil per item dari indikator tersebut yaitu :

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Dari hasil penelitian aspek persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong dapat dikatakan sebagian responden mengatakan sesuai (0,85%) dari 85 responden, Sangat Sesuai (0,07%) dari 7 Responden, Kurang sesuai (0,06%) dan sebagian kecil menyatakan Tidak Sesuai (0,02%) dari 2 responden.

Bila dikaitkan dengan Teori Pelayanan Sondang P. Siagian (2006, tingkat kepuasan pelayanan ditentukan oleh kemudahan persyaratan, sebab aspek persyaratan merupakan hal utama dalam proses pelayanan.

Persyaratan pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar menyatakan mudah dalam memenuhi persyaratan tersebut. Karena persyaratan yang diperlukan untuk berobat ke Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong cukup dengan membawa KTP, kartu keluarga, serta kartu berobat sedangkan bagi pengguna BPJS hanya cukup membawa kartu BPJS.

b. Unsur Prosedur Pelayanan

Dari hasil penelitian aspek prosedur pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong dapat dikatakan sebagian responden menyatakan dengan Baik atau mudah, karena sebagian besar (0,88%) atau 88 responden menyatakan mudah, (0,04%) atau 4 responden menyatakan sangat mudah, (0,07%) atau 7 responden menyatakan kurang mudah dan sangat kecil (0,01%) atau 1 responden menyatakan tidak mudah.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan W. J. S. Poerwadarminto (1976), tingkat kepuasan pelayanan ditentukan oleh sistem prosedurnya, sebab aspek prosedur merupakan hal yang utama bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik.

c. Unsur Waktu Pelayanan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Dari hasil penelitian aspek Waktu Pelayanan atau kecepatan Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan baik (0,83%) atau 83 responden, (0,07%) atau 7 responden menyatakan sangat Baik, (0,09%) atau 9 responden menyatakan kurang Baik dan sangat kecil (0,01%) atau 1 responden menyatakan tidak Baik.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Fandy Tjiptono (2002), bahwasanya Waktu Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan baik atau cepat. Oleh karena itu demi kelancaran pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong harus menempatkan pegawai yang selalu ada untuk memberikan pelayanan tersebut.

d. Unsur Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian aspek Biaya/Tarif Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan bahwa sudah sesuai atau baik dikarenakan (0,90%) atau 90 Responden menyatakan sesuai, (0,08%) atau 8 Responden menyatakan sangat sesuai, (0,02%) atau 2 Responden menyatakan kurang sesuai

sedangkan yang menyatakan tidak sesuai tidak ada. Hal tersebut dikarenakan bahwa Biaya/Tarif sudah sesuai dengan berdasarkan ketetapan pemerintah Daerah.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Imbalo S. Pohan (2006), bahwa sebuah layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien atau konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat.

e. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan baik atau sesuai dikarenakan (0,89 S%) atau 89 Responden menyatakan sesuai, (0,05%) atau 5 Responden menyatakan sangat sesuai, (0,08%) atau 8 Responden menyatakan kurang sesuai dan sebagian kecil (0,02%) atau 2 Responden yang menyatakan tidak sesuai.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Tjiptono & Chandra (2011), bahwa upaya dalam pemenuhan semua

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien dengan sarana dan prasarana yang tersedia, serta upaya pembenahan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai guna meningkatkan kepuasan pasien.

f. Unsur Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian aspek Kompetensi Pelaksana ataupun kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan baik dengan persentase (0,89%) atau 89 Responden menyatakan baik atau mampu, dan (0,11%) atau 11 Responden menyatakan kurang baik atau kurang mampu. Sedangkan responden yang menyatakan tidak mampu dan sangat mampu tidak ada.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Fandy Tjiptono(2002), bahwasanya kemampuan petugas pelayanan menyangkut kualitas jasa yang diberikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

g. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau

Kabupaten Tabalong sebagian besar responden mengatakan baik dikarenakan (0,93%) atau 93 Responden menyatakan baik, (0,07%) atau 7 Responden menyatakan sangat baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik dan kurang baik tidak ada responden menyatakan baik.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Kepmenpan No. 16 Tahun 2014, bahwa pernyataan kurang baik dari responden mengenai perilaku pelaksana pelayanan dipengaruhi oleh sikap petugas ketika memberikan pelayanan. Unsur keramahan dan kesopanan petugas juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh atas penilaian pasien terhadap tingkah laku petugas pemberi layanan.

h. Unsur Maklumat Pelayanan

Dari hasil penelitian aspek Maklumat Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan baik dikarenakan (0,95%) atau 95 Responden menyatakan baik dan sebagian kecil (0,02%) atau 2 Responden yang menyatakan tidak baik.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Endar Sugiharto (1999), bahwasanya kesanggupan penyelenggara atau maklumat

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pelayanan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar menyatakan baik. Karena dalam memberikan pelayanan para petugas Puskesmas Kecamatan Upau sudah sesuai dengan maklumat pelayanan yang terpampang di depan layanan Poli umum atau sesuai dengan yang ditetapkan.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran serta Masukan

Dari hasil penelitian aspek Penanganan Pengaduan, Saran serta Masukan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sebagian besar responden menyatakan baik atau tersedia (0,83%) atau 83 Responden, (0,04%) atau 4 Responden menyatakan sangat sangat baik atau sangat tersedia, (0,13%) atau 13 Responden menyatakan kurang baik atau tersedia dan responden yang menyatakan tidak baik atau tidak tersedia tidak ada.

Bila dikaitkan dengan teori pelayanan Kotler 2011), bahwasannya tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan perhatian para petugas pelayanan terhadap keluhan yang dirasakan pasien atau masyarakat sudah dapat di

katakana cukup baik dan memuaskan, serta untuk saran dan masukan sendiri Pihak Puskesmas sudah menyediakan kotak saran di mana yang letaknya di depan pintu masuk puskesmas.

Dari seluruh hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong dapat dikatakan Baik dilihat dari seluruh indikator dapat dimasukan dalam kategori baik. Namun dalam hal ini tetap perlu ditingkatkan lagi sehingga ditahun tahun yang akan datang dapat menghasilkan kategori sangat memuaskan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut : Untuk tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong menunjukan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi baik atau memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang telah di ukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Dari 9 indikator yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan,





Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku pelaksana, Maklumat pelayanan, dan Penanganan pengaduan, Saran serta masukan. Berdasarkan nilai interval konvensi 62,51 – 81,25 dinyatakan baik, dan dari hasil perhitungan IKM setelah di konversi yaitu 79,3 yang biasa disimpulkan bahwa mutu pelayanan B dan unit kinerja pelayanan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erlyn Nurba, Jurnal Eksis, V ol.8 No.2 Agustus 2012, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan",
- Endar Sugiarto. 1999, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Pt.Gramedia, Jakarta
- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Harbani pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Kamus Besar bahasa Indonesia, 1990*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.016/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- I Nyoman Utama, *Media Bina Ilmiah*, Vol.7 No.4 Juli 2013, *Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Sumbawa Tahun 2012.*,
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*. Yogyakarta.
- Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Pasal 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Poerwadarminto, W.J.S. 1976. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Rahmah Hida Nurrizka, Wika Saputra, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, "Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan", Vol.14 No.1 Maret 2011.
- Saebani, Bani Ahmad, Drs, M.si.2008. *Metode Penelitian*. Pustaka Stia Bandung
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Jurnal FISIP "publik" Vol. 1 Bandung