

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KALICACING KOTA SALATIGA

Oleh :

**Sri Sukanti**

Alumni STIE AMA Salatiga

**Hardi Utomo**

Dosen tetap STIE AMA Salatiga

## **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kalicacing. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah untuk membandingkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalicacing antara realita dengan harapan masyarakat yang diukur dengan 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Sedangkan metode analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.*

*Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3.27 dan Nilai IKM sebesar 81.74. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,29 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) adalah 3,57 sehingga diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh unsure adalah sebesar 92,17 %. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing mengenai pelayanan kesehatan dapat dikatakan sangat baik.*

*Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalicacing yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik.*

**Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan.**

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah yaitu pelayanan masyarakat dibidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Puskesmas Kalicacing Salatiga adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan di wilayah Kalicacing dan sekitarnya. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini maka diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian terhadap Puskesmas Kalicacing. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan Puskesmas seringkali mendapatkan banyak complain dari pasiennya. Sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan Puskesmas Kalicacing melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolah ukur terhadap optimalisasi kinerja publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Puskesmas Kalicacing Salatiga salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat di wilayah Kalicacing dan sekitarnya.

Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga terhadap masyarakat, perlu dilakukan pengkajian melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga.**”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka diajukan beberapa masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalicacing?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Kalicacing?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalicacing.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kalicacing.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian dan penulisan skripsi ini adalah :

1. Dapat mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Kalicacing Salatiga.
2. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi penulis dan bagi mahasiswa yang memerlukan, juga sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mempunyai minat pada bidang pelayanan publik.

## **E. LANDASAN TEORI**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### **3. Kepuasan Pelanggan/Peserta**

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

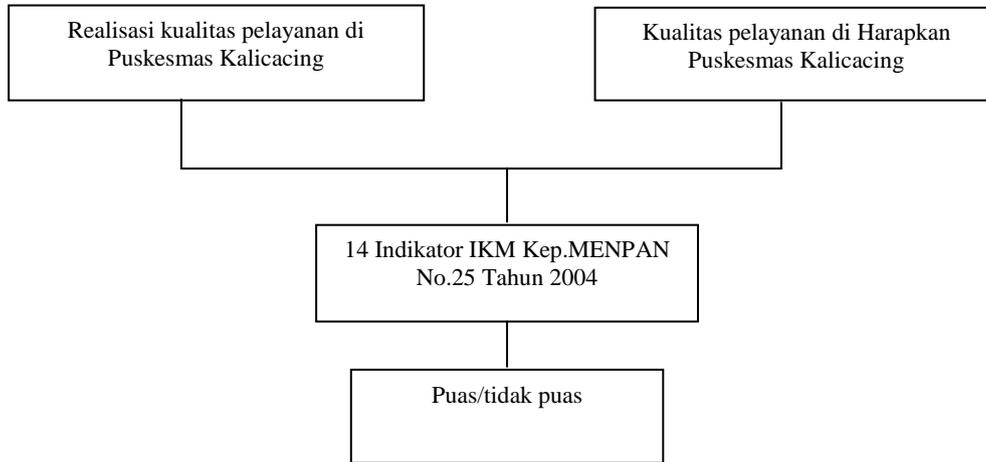
### **4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

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 kebutuhan. Sebagai dasar dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdiri dari 14 unsur/indikator sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

## F. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dikemukakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :



## G. METODE PENELITIAN

### 1. Tipe penelitian :

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala, Atau frekuensi adanya pengaruh tertentu antara suatu gejala lain dalam masyarakat (Indriantoro dan supomo, 1999 : 143).

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Kalicacing guna mendapatkan pelayanan kesehatan. Sampel diambil melalui responden berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Responden} &= (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 \\ &= (14 + 1) \times 10 \\ &= 15 \times 10 = 150 \end{aligned}$$

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga.

### 3. Variabel penelitian dan definisi operasional

#### a. Variabel penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan pelanggan/konsumen : adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.
  2. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) : adalah data 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 kebutuhan (Kep.Men Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep.25/M.PAN/2/2004)
- b. Definisi Operasional
- Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan peserta atas pelayanan publik, yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. IKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, **Indeks Kepuasan Masyarakat diukur dengan 14 indikator, sebagai berikut :**
- a. Prosedur pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan
  - c. Kejelasan petugas pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas pelayanan,
  - e. Tanggung jawab petugas pelayanan
  - f. Kemampuan petugas pelayanan
  - g. Kecepatan pelayanan
  - h. Keadilan dan mendapatkan pelayanan,
  - i. Kesopanan dan keramahan petugas
  - j. Kewajaran biaya pelayanan
  - k. Kepastian biaya pelayanan
  - l. Kepastian jadwal pelayanan
  - m. Kenyamanan lingkungan
  - n. Keamanan pelayanan

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis..

##### 2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer  
Data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara serta pengisian kuesioner oleh responden.
- b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari literatur maupun bahan bacaan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, dokumen, arsip.

#### 5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

##### 2. Observasi.

Observasi disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pengamatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

### H. METODE ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan beberapa metode untuk menganalisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto,2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai r-hitung dengan program SPSS, maka perbandingan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1  
Perbandingan Nilai r-hitung dengan Nilai r-tabel  
Realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	Pernyataan Pertama	0,474	0,160	Valid
2	Pernyataan Kedua	0,476	0,160	Valid
3	Pernyataan Ketiga	0,647	0,160	Valid
4	Pernyataan Keempat	0,646	0,160	Valid
5	Pernyataan Kelima	0,621	0,160	Valid
6	Pernyataan Keenam	0,657	0,160	Valid
7	Pernyataan Ketujuh	0,676	0,160	Valid
8	Pernyataan Kedelapan	0,693	0,160	Valid
9	Pernyataan Kesembilan	0,625	0,160	Valid
10	Pernyataan Kesepuluh	0,615	0,160	Valid
11	Pernyataan Kesebelas	0,425	0,160	Valid
12	Pernyataan Keduabelas	0,560	0,160	Valid
13	Pernyataan Ketigabelas	0,643	0,160	Valid
14	Pernyataan Keempatbelas	0,654	0,160	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 1 tersebut di atas, menunjukkan bahwa nilai r-hitung masing-masing pernyataan Realisasi indeks kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai alat ukur lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan Realisasi indeks kepuasan masyarakat dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Tabel 2  
Perbandingan Nilai r-hitung dengan Nilai r-tabel  
Harapan Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	R-HITUNG	R-TABEL	KETERANGAN
1	Pernyataan Pertama	0,165	0,160	valid
2	Pernyataan Kedua	0,205	0,160	valid
3	Pernyataan Ketiga	0,366	0,160	valid
4	Pernyataan Keempat	0,284	0,160	valid
5	Pernyataan Kelima	0,368	0,160	valid
6	Pernyataan Keenam	0,372	0,160	valid
7	Pernyataan Ketujuh	0,306	0,160	valid
8	Pernyataan Kedelapan	0,528	0,160	valid
9	Pernyataan Kesembilan	0,398	0,160	valid
10	Pernyataan Kesepuluh	0,422	0,160	valid
11	Pernyataan Kesebelas	0,427	0,160	valid
12	Pernyataan Keduabelas	0,433	0,160	valid
13	Pernyataan Ketigabelas	0,408	0,160	valid
14	Pernyataan Keempatbelas	0,365	0,160	valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya berdasarkan Tabel 2 tersebut di atas, menunjukkan bahwa nilai r-hitung masing-masing pernyataan Harapan indeks kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai alat ukur lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan Harapan indeks kepuasan masyarakat dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2009:172), Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagaimana Tabel 3 berikut ini :

Tabel 3  
Hasil Uji Reliabilitas IKM

No	Uraian	Cronbach's Alpha	Alpha Pembeding	Hasil
1	Realisasi	0,749	0,6	Reliabel
2	Harapan	0,657	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 2.1 tersebut diatas, diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach lebih besar dari Alpha Pembeding, sehingga indeks kepuasan masyarakat dapat dikatakan reliabel sebagai alat ukur dalam penelitian selanjutnya.

### 3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis indikator yang ada.

Setiap item indikator dianalisis, kemudian skor item indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan pada Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga sebagai berikut: bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi per pelayanan indikator secara realisasi di puskesmas Kalicacing sudah baik, hal ini terbukti dari 150 responden yang diteliti memberikan penilaian yang bisa dilihat pada tabel 4, ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

**Tabel 4**  
**Nilai Per Unsur Pelayanan Hasil Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat**

INDIKATOR	KATEGORI	SKOR	JMLH JAWABAN	NILAI X JAWABAN	NILAI TOTAL	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG
Kemudahan Prosedur Pelayanan	A	1	3	3	472	3,15	0,22
	B	2	3	6			
	C	3	113	339			
	D	4	31	124			
Kesesuaian persyaratan pelayanan	A	1	0	0	469	3,13	0,22
	B	2	1	2			
	C	3	129	387			
	D	4	20	80			
Kejelasan dan kepastian petugas	A	1	0	0	493	3,29	0,23
	B	2	1	2			
	C	3	105	315			
	D	4	44	176			
Kedisiplinan petugas	A	1	0	0	482	3,21	0,23
	B	2	1	2			
	C	3	116	348			
	D	4	33	132			
Tanggungjawab petugas	A	1	0	0	493	3,29	0,23
	B	2	0	0			
	C	3	107	321			
	D	4	43	172			
Kemampuan petugas	A	1	0	0	498	3,32	0,24
	B	2	0	0			
	C	3	102	306			
	D	4	48	192			
Kecepatan pelayanan	A	1	0	0	473	3,15	0,22
	B	2	10	20			
	C	3	107	321			
	D	4	33	132			
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	A	1	0	0	482	3,21	0,23
	B	2	1	2			
	C	3	116	348			
	D	4	33	132			
Kesopanan dan keramahan petugas	A	1	0	0	523	3,49	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	77	231			
	D	4	73	292			
Kewajaran biaya pelayanan	A	1	0	0	479	3,19	0,23
	B	2	5	10			
	C	3	111	333			
	D	4	34	136			
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	1	0	0	504	3,36	0,24
	B	2	7	14			
	C	3	82	246			
	D	4	61	244			
Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	A	1	0	0	505	3,37	0,24
	B	2	10	20			
	C	3	75	225			
	D	4	65	260			
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	A	1	0	0	521	3,47	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	79	237			
	D	4	71	284			
Keamanan unit pelayanan	A	1	0	0	514	3,43	0,24
	B	2	0	0			
	C	3	86	258			
	D	4	64	256			
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG							3,27
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG X 25							81,74

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4 tersebut maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pada Puskesmas Kalicacing dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5  
 Nilai IKM per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.15	Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.13	Baik
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3.29	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas	3.21	Baik
5	Tanggungjawab petugas	3.29	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas	3.32	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3.15	Baik
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3.21	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.49	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.19	Baik
11	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.36	Sangat Baik
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3.37	Sangat Baik
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3.47	Sangat Baik
14	Keamanan unit pelayanan	3.43	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Data pada Tabel 3.2 di atas menunjukkan sebagian besar unsur pelayanan menunjukkan kualitas pelayanannya sudah baik, dan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diteliti, seluruh unsur dapat dikatakan baik bahkan 8 unsur termasuk dalam kategori sangat baik. Sebagaimana tersebut pada Tabel 3.1, menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM tertimbang adalah sebesar 3,27 merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata-rata masing-masing unsur dikalikan 0,071 dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\{(3,15 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + (3,29 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (3,29 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (3,49 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,36 \times 0,071) + (3,37 \times 0,071) + (3,47 \times 0,071) + (3,43 \times 0,071)\} = 3,27.$$

Nilai ini termasuk dalam kategori sangat bagus. Begitu juga jika dilihat dari nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 81,74. Nilai rata-rata IKM tertimbang dan nilai konversi IKM ini termasuk dalam kategori mutu pelayanan A artinya mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan pada Puskesmas Kalicacing yang merupakan harapan yang diinginkan oleh masyarakat sebagaimana Tabel 6 berikut ini :

**Tabel 6**  
**Nilai Per Unsur Harapan Pelayanan**  
**Hasil Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat**

INDIKATOR	KATEGORI	SKOR	JMLH JAWABAN	NILAI X JAWABAN	NILAI TOTAL PER UNSUR	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR
Kemudahan Prosedur Pelayanan	A	1	0	0	561	3,74	0,27
	B	2	0	0			
	C	3	39	117			
	D	4	111	444			
Kesesuaian persyaratan pelayanan	A	1	0	0	514	3,43	0,24
	B	2	0	0			
	C	3	86	258			
	D	4	64	256			
Kejelasan dan kepastian petugas	A	1	0	0	553	3,69	0,26
	B	2	0	0			
	C	3	47	141			
	D	4	103	412			
Kedisiplinan petugas	A	1	0	0	527	3,51	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	73	219			
	D	4	77	308			
Tanggungjawab petugas	A	1	0	0	533	3,55	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	67	201			
	D	4	83	332			
Kemampuan petugas	A	1	0	0	547	3,65	0,26
	B	2	0	0			
	C	3	53	159			
	D	4	97	388			
Kecepatan pelayanan	A	1	0	0	521	3,47	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	79	237			
	D	4	71	284			
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	A	1	0	0	522	3,48	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	78	234			
	D	4	72	288			
Kesopanan dan keramahan petugas	A	1	0	0	549	3,66	0,26
	B	2	0	0			
	C	3	51	153			
	D	4	99	396			
Kewajaran biaya pelayanan	A	1	0	0	509	3,39	0,24
	B	2	1	2			
	C	3	89	267			
	D	4	60	240			
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	1	0	0	543	3,62	0,26
	B	2	0	0			
	C	3	57	171			
	D	4	93	372			
Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	A	1	0	0	534	3,56	0,25
	B	2	1	2			
	C	3	64	192			
	D	4	85	340			
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	A	1	0	0	536	3,57	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	64	192			
	D	4	86	344			
Keamanan unit pelayanan	A	1	0	0	550	3,67	0,26
	B	2	0	0			
	C	3	50	150			
	D	4	100	400			
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG							3,55
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG X 25							88,74

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 6 tersebut maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pada Puskesmas Kalicacing dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini :

Tabel 7  
 Nilai IKM per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.74	Sangat Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.43	Sangat Baik
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3.69	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas	3.51	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas	3.55	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas	3.65	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3.47	Sangat Baik
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3.48	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.66	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.39	Sangat Baik
11	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.62	Sangat Baik
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3.56	Sangat Baik
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3.57	Sangat Baik
14	Keamanan unit pelayanan	3.67	Sangat Baik

Berdasarkan pada Tabel 3.4 diatas menunjukkan dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diteliti termasuk dalam kategori sangat baik sebagaimana tersebut pada Tabel 3.2, menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM tertimbang untuk harapan adalah sebesar 3,55 merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata-rata masing-masing unsur dikalikan 0,071 dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\{(3,74 \times 0,071) + (3,43 \times 0,071) + (3,69 \times 0,071) + (3,51 \times 0,071) + (3,55 \times 0,071) + (3,65 \times 0,071) + (3,47 \times 0,071) + (3,48 \times 0,071) + (3,66 \times 0,071) + (3,39 \times 0,071) + (3,62 \times 0,071) + (3,56 \times 0,071) + (3,57 \times 0,071) + (3,67 \times 0,071)\} = 3,55$$

Nilai ini termasuk dalam kategori sangat baik. Begitu juga jika dilihat dari nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 88,74. Nilai rata-rata IKM tertimbang dan nilai konversi IKM termasuk dalam mutu pelayanan A artinya mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori sangat baik.

Sehingga untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan per unsur pelayanan berdasarkan Tabel 4 dan Tabel 6 maka tingkat kesesuaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

**Tabel 8**  
**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Per unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	X	KUALITAS PELAYANAN	Y	KUALITAS PELAYANAN	TINGKAT KESESUAIAN (%)
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,15	Baik	3,74	Sangat Baik	84,22
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,13	Baik	3,43	Sangat Baik	91,25
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3,29	Sangat Baik	3,69	Sangat Baik	89,16
4	Kedisiplinan petugas	3,21	Baik	3,51	Sangat Baik	91,45
5	Tanggungjawab petugas	3,29	Sangat Baik	3,55	Sangat Baik	92,68
6	Kemampuan petugas	3,32	Sangat Baik	3,65	Sangat Baik	90,96
7	Kecepatan pelayanan	3,15	Baik	3,47	Sangat Baik	90,78
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,21	Baik	3,48	Sangat Baik	92,24
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,49	Sangat Baik	3,66	Sangat Baik	95,36
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,19	Baik	3,39	Sangat Baik	94,10
11	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,36	Sangat Baik	3,62	Sangat Baik	92,82
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,37	Sangat Baik	3,56	Sangat Baik	94,66
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,47	Sangat Baik	3,57	Sangat Baik	97,20
14	Keamanan unit pelayanan	3,43	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik	93,46
JUMLAH		46,06	Sangat Baik	49,99	Sangat Baik	1.290,34
	X,Y RATA-RATA KESESUAIAN	3,29	Sangat Baik	3,57	Sangat Baik	92,17

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 8 tersebut diatas diketahui secara keseluruhan kesesuaian antara realita dengan harapan mengenai tingkat kepuasan kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan per unsur pelayanan. Dari masing-masing unsur diketahui bahwa tingkat kesesuaian paling rendah adalah sebesar 84,22% sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian seluruh unsur adalah sebesar 92,17%. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing mengenai Pelayanan Publik dapat dikatakan sangat baik, artinya bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik.

#### **H. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian IKM dengan menggunakan 14 indikator Puskesmas Kalicacing memiliki nilai Indeks sebesar 3,27 dan nilai IKM sebesar 81,74 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik.
2. Berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerja/realita dan kepentingan/harapan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92,17 %, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, Aziz, 2000, . Metode Penelitian Kebidanan & Tehnik Analisis Data, Salemba, Jakarta.*
- Arikunto, Suharsimi, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta, Jakarta.*
- Boediono, 1995, Pengantar Ilmu Ekonomi Makro, BPFE, Yogyakarta.*
- Bungin, B, 2007, Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group, Jakarta.*
- Farida, Jasfar, 2009, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor.*
- Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.*
- H. Manullang, 2001, Pokok-pokok Hukum Ketenagakerjaan di Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta.*
- Husaini Usman, dan R. Purnomo Setiady Akbar, 2006, Pengantar Statistika, Bumi Aksara, Jakarta.*
- Husein Umar, 2005, Metode Penelitian, Salemba, Jakarta.*
- Husni, Lalu, 2003, Hukum Ketenagakerjaan Indonesia, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.*
- John, C dan Michael Minor, 2002, Perilaku Konsumen, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta.*
- Kamus Besar bahasa Indonesia, 1990, Balai Pustaka, Jakarta.*
- Kencana Syafi'ie, 1999, Ilmu Administrasi Publik, Rineka Cipta, Jakarta.*
- Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta*
- , 2002, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.*
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, 2006, Metodologi Penelitian Bisnis, ANDI, Yogyakarta.*
- Nurgiyantoro, Burhan, 2004, Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.*
- Ranupandojo, H. dan Husnan, S, 1992, Manajemen personalia, BPFE, Yogyakarta.*

Reast, J.D. (2005), "*Brand Trust and Brand Extension Acceptance: The Relationship,*" *Journal of Product & Brand Management,*

Siagian S.P. (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik,* Bumi Aksara, Jakarta.

Soegoto, Dedi Sulistiyo, *Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa dan Keunggulan Positions Terhadap Kepuasan Penumpang dan Implikasinya pada Kepercayaan Penumpang Pesawat Perusahaan Penerbangan Rute Jakarta-Surabaya,* *Jurnal Majalah Ilmiah Unikom.*

Sudjana, Nana, 2001, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan,* Sinar Baru, Bandung.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis,* Salemba Empat, Jakarta.

-----, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung.

-----, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung.

Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis,* UII Press, Yogyakarta.

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*