

## PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA

**Muhammad Yuga Prasetya**

*Muhamadyuga1356@gmail.com*

**Sutjipto Ngumar**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out how the performance of the employees at Puskesmas Gayungan Surabaya in providing medical service which is located on jalan Gayung Sari Barat No. 124 Surabaya. The qualitative descriptive has been applied as data analysis method. The data has been retrieved from the preliminary survey technique and field study by performing documentation, interview, and questionnaire. The result of the survey which has been conducted in Puskesmas Gayungan Surabaya about the measurement of the performance of the employees the overall result of index is 2.99 and the value of Community Satisfaction Index after it has been converted is  $2.99 \times 25 = 74.75$  is the category of the criteria of service quality and service performance in the field of medical (Puskesmas Gayungan Surabaya) with the good result. It can be concluded from the above discussion that the importance of General Guideline of the Preparation of Community Satisfaction Index as the service performance measurement particularly the public sector organization should be implemented every year which is meant to find out the rate of the performance of service quality periodically.*

**Keywords:** *employees performance measurement, service and community satisfaction index*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Puskesmas Gayungan Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang beralamat di jalan Gayung Sari Barat No. 124 Surabaya. Metode analisis data penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan teknik survey pendahuluan dan study lapangan dengan cara dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil survey yang dilakukan pada penelitian di Puskesmas Gayungan Surabaya tentang pengukuran kinerja karyawan dengan diperoleh hasil indeks secara keseluruhan sebesar 2,99 dan nilai IKM setelah dikonversi  $2,99 \times 25 = 74,75$  yang merupakan kategori kriteria mutu pelayanan dan kinerja pelayanan di bidang kesehatan (Puskesmas Gayungan Surabaya) dengan hasil yang baik. Dari pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengukuran kinerja pelayanan khususnya organisasi sektor publik sebaiknya diterapkan tiap tahunnya dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala.

**Kata kunci:** Pengukuran Kinerja Karyawan, Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### PENDAHULUAN

Di Indonesia sektor kesehatan kurang merata antara daerah yang maju dengan negara yang kurang maju, di media maupun surat kabar banyak daerah-daerah yang kurang maju mengalami nasib yang kurang beruntung dibandingkan dengan daerah yang maju salah satunya dalam hal kesehatan, misalnya banyak balita-balita yang terkena gizi buruk di daerah yang kurang maju, meskipun di daerah maju masih ada juga balita yang terkena gizi buruk, namun tidak sebanyak balita yang berada di daerah kurang mampu. Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor yang penting untuk pembangunan nasional, bangsa Indonesia akan menjadi negara yang maju dan kuat apabila mewujudkan tiga sektor, yaitu sektor kesehatan, sektor pendidikan, dan sektor keamanan.

Sesuai dengan Pancasila yang ke lima "Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia" yang intinya seluruh rakyat Indonesia mendapatkan keadilan tanpa memandang agama, suku, dan budaya. Keadilan dalam hal ini mencakup semua hak asasi manusia dalam memperoleh keadilan untuk mendapatkan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan lain-lain. Dalam hal kesehatan, baik kesehatan yang dikelola pemerintah maupun yang di kelola

swasta yang pasti masyarakat akan mengharapkan agar sektor kesehatan dapat diperoleh dengan sebaik-baiknya tanpa adanya perbedaan dari sudut pandang sosial. Selain itu masalah yang ada di pikiran masyarakat tentang mahal nya harga obat dan terbatasnya obat yang ada di pasaran, sehingga hal ini menjadi alasan masyarakat untuk tidak membeli obat yang ada di tempat-tempat yang notabene nya untuk orang yang mampu. Dengan adanya Puskesmas dapat menekan pengeluaran pelayanan kesehatan terhadap mahal nya harga obat bagi masyarakat yang kurang mampu.

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah 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. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien akan puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai pandangan negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

## TINJAUAN TEORITIS

### Pengukuran Kinerja

Sebelum memahami tentang pengukuran kinerja, sebaiknya terlebih dahulu memahami tentang pengertian dari kinerja. Menurut Mahsun (2011:141) Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingka pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategik *planning* suatu organisasi. Beberapa pendapat yang dikutip oleh Mahsun (2006:25-26), pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategi organisasi.

Kesimpulan dari pengertian di atas menjelaskan bahwa maksud dari pengukuran kinerja adalah suatu tahapan dari organisasi dalam melaksanakan penilaian terhadap kegiatan-kegiatan yang telah terlaksana selama satu periode tertentu, sehingga hasil dari penelitian tersebut dapat membantu pihak manajemen untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat tercapai target dari tujuan organisasi.

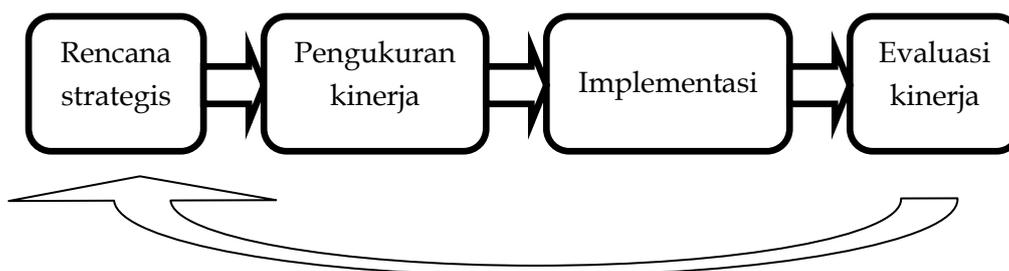
### Manfaat Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah, memperbaiki pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, serta untuk memfasilitasi terwujudnya akuntabilitas publik. Berikut manfaat pengukuran kinerja organisasi sektor publik (Mahsun, 2011:149): (1) Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk mencapai kinerja; (2) Memastikan tercapainya rencana kinerja yang disepakati; (3) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja; (4) Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas kinerja yang dicapai setelah dibandingkan dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati; (5)

Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi; (6) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi; (7) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah; (8) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif; (9) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan; (10) Mengungkapkan masalah yang terjadi.

**Tujuan Pengukuran Kinerja**

Menurut Mahmudi (2007:14), tujuan pengukuran kinerja adalah: (1) Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak (*milestone*) yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan juga menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari arah yang semestinya, pimpinan dengan cepat dapat melakukan tindakan koreksi dan perbaikan; (2) Menyediakan sarana pembelajaran pegawai, pengukuran kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, skill, atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja terbaik. Hanya dengan pengukuran kinerja seseorang dapat diketahui bahwa ia telah bekerja dengan baik atau tidak. Proses pengukuran dan penilaian kerja akan menjadi sarana pembelajaran bagi semua organisasi melalui refleksi terhadap kinerja masa lalu, evaluasi kinerja saat ini, identifikasi solusi terhadap permasalahan kinerja saat ini, dan membuat keputusan-keputusan untuk perbaikan kinerja yang akan datang; (3) Memperbaiki kinerja periode berikutnya, penerapan sistem pengukuran kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi (*achievement culture*) didalam berorganisasi. Budaya kinerja atau budaya berprestasi dapat diciptakan bila sistem pengukuran kinerja mampu menciptakan atmosfer organisasi, sehingga setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi. Untuk menciptakan atmosfer itu diperlukan perbaikan kinerja secara terus-menerus. Kinerja saat ini harus lebih baik dari kinerja sebelumnya dan kinerja yang akan datang harus lebih baik dari pada sekarang; (4) Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward & punishment*, pengukuran kinerja berujuan memberikan dasar sistematis bagi manajer untuk memberikan *reward*, misalnya kenaikan gaji, tunjangan, dan promosi, atau *punishment* misalnya, pemutusan kerja, penundaan promosi, dan teguran.



Sumber : BPKP (2000)

**Gambar 1**  
**Skema Pengukuran Kinerja**

Dengan memahami siklus manajemen strategis tersebut dapat diketahui bahwa pengukuran kinerja merupakan tahapan yang sangat vital bagi keberhasilan implementasi manajemen strategis. Rencana strateigs yang ditetapkan oleh organisasi membutuhkan wahana untuk mewujudkannya dalam bentuk aktivitas kesehatan organisasi. Implementasi rencana strategis akan dapat mencapai kualitas yang diinginkan jika ditunjang oleh pola pengukuran kinerja yang berada dalam koridor manajemen strategis.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### **Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: (1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; (2) Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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; (3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik; (4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM); (5) untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut: (1) Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; (2) Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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; (3) Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; (4) Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik; (5) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM); (6) Diketuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

### **Penelitian Terdahulu**

Triyanto (2012) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa hasil pengolahan data dari kuesioner keputusan pelanggan dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, maka diperoleh hasil **75.25** yang merupakan kategori kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kesehatan (Puskesmas Rangkah Surabaya) yang **Baik**, karena hasil tersebut terletak antara **nilai interval IKM 62.51-81.25**. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas

Rangkah Surabaya telah mampu melaksanakan program kerjanya dan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Satria (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Genteng yang diukur dengan menggunakan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 secara keseluruhan adalah "Baik". Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran secara keseluruhan diperoleh nilai sebesar 75.5 yang posisinya berada pada interval 62.5-81.25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B atau Baik. Sedangkan kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Genteng menurut pengukuran dengan Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tiga unsur dengan nilai yang rendah bila dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain yaitu unsur persyaratan pelayanan (2.99), unsur kewajaran biaya pelayanan (2.98), dan kepastitan biaya pelayanan (2.99).

Saputri (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa hasil pengolahan data dari laporan internal dengan menggunakan perhitungan berdasarkan dari pedoman penilaian kinerja puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya, maka diperoleh hasil **71.71%** yang merupakan kategori kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kesehatan (Puskesmas Manukan Kulon Surabaya) yang **berhasil/memuaskan**, karena hasil tersebut terdapat pada **tingkat 1** yang terdapat pada pedoman penilaian kinerja puskesmas. Sedangkan pada survey kepuasan pelanggan diprioritaskan pada unsur-unsur pelayanan yang memiliki kriteria rasa tidak puas tertinggi terdapat pada unsur **Kecepatan Pelayanan** dengan presentase **4.42%**, akan tetapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan pada satu nilai kriteria saja yang mempunyai rasa tidak puas tertinggi, tapi pada seluruh kriteria pada unsur-unsur pelayanan yang harus dilakukan peningkatan agar terciptanya mutu atau kualitas pelayanan yang lebih maksimal dan berimbang.

Chasanah (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan hasil penilaian tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kalirungkut disetiap 14 unsur pelayanan menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas sangat tinggi sekali. Hal ini ditandai dengan skor tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kalirungkut yang menunjukkan hasil rata-rata 3.46. Namun diantaranya ada 3 unsur pelayanan yang mempunyai skor tertinggi untuk harapan masyarakat yaitu pada unsur pelayanan kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan pakasitas jadwal pelayanan. Dengan penilaian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat harapan masyarakat maka akan menuntut pula tingginya tingkat kinerja pelayanan, sehingga akan menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nadhiro (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan strategi *Balanced Scorecard* digunakan oleh RSUD Haji Surabaya dalam melaksanakan visi dan misi organisasi yang mendukung dengan sistem kinerja yang relevan. Dalam pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* tidak hanya mengukur bagian keuangan saja, melainkan harus mengukur bagian-bagian yang lain yaitu perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal juga perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pada perspektif keuangan dengan menggunakan indikator tingkat pendapatan. RSUD Haji Surabaya dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Sedangkan untuk realisasi biaya masih melebihi target yang telah ditetapkan, karena semakin banyak pendapatan yang diperoleh oleh RSUD Haji Surabaya, maka semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Perspektif pelanggan yang menggunakan indikator dari hasil IKM yang dilakukan setiap 2 kali dalam setahun menunjukkan bahwa kinerja RSUD Haji Surabaya mengalami peningkatan. Terbukti dengan meningkatnya jumlah pelayanan yang digunakan sebagai responden. Pada perspektif bisnis internal dengan menggunakan tiga bagian yaitu: proses inovasi, oprasional, dan respon time yang mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya pelayanan baru dan kedisiplinan waktu yang semakin baik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

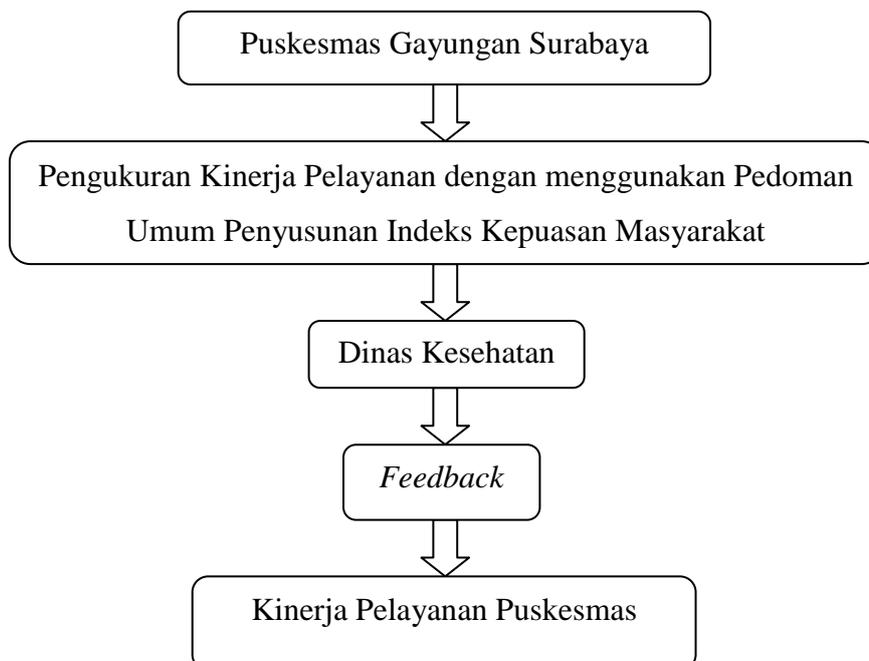
yang dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang mengikuti pelatihan, baik pelatihan internal maupun eksternal mengalami peningkatan.

Sari (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja yang diterapkan Rumah Sakit Islam Surabaya hanya menggunakan perspektif keuangan yang berupa laporan keuangan sebagai indikator kinerjanya tanpa memperhatikan perspektif non keuangan sehingga rumah sakit tidak fokus dalam membantu meningkatkan jasa pelayanan kesehatan oleh karena itu rumah sakit perlu menerapkan *Balanced Scorecard*. Hasil perspektif keuangan pada Rumah Sakit Islam Surabaya yang diukur dengan tingkat pertumbuhan pendapatan, rasio operasi dan perbandingan laba dari pendapatan, ROI menunjukkan peningkatan, sehingga kinerja keuangan dinilai baik.

### Rerangka Pemikiran

Puskesmas sebagai Unit Kesatuan Terdepan secara fungsional, administratif, dan fisik yang melakukan berbagai usaha kesehatan pokok kesehatan (*Basic Health Services*). Kedudukan Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan strata pertama memegang peranan penting dalam mengatasi permasalahan kesehatan ini. Hal ini tidak terlepas dari salah satu tujuan puskesmas yaitu memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar. Dalam Pembangunan Nasional Bidang Kesehatan juga disebutkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan perlu dimantapkan dan dikembangkan untuk menunjang pelaksanaan manajemen dan pengembangan upaya kesehatan. Salah satu produk penting dalam Sistem Informasi Kesehatan kota adalah profil kesehatan Puskesmas Gayungan Kota Surabaya.

Puskesmas Gayungan merupakan gambaran kesehatan yang berisi data atau informasi yang menggambarkan situasi dan kondisi kesehatan masyarakat di wilayah Kecamatan Gayungan. Oleh karena itu profil kesehatan Puskesmas Gayungan dapat dipakai sebagai salah satu alat untuk mengevaluasi kemajuan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Gayungan dan sebagai bahan acuan untuk perencanaan program kesehatan di tahun selanjutnya.



**Gambar 2**  
**Rerangka Pemikiran**

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian yang di bahas pada skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis dan secara kualitatif. Penelitian deskriptif ialah salah satu cara penelitian dengan menggambarkan serta menginterpretasi suatu objek sesuai dengan kenyataan yang ada, tanpa dilebih-lebihkan. Penelitian deskriptif sering disebut sebagai non eksperimen, dikatakan demikian karena penelitian ini seseorang yang meneliti tidak melakukan manipulasi variabel dan juga selalu mengutamakan fakta, sehingga peneliti ini murni menjelaskan dan menggambarkannya. Sedangkan Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih difokuskan pada pemahaman fenomena-fenomena sosial dari perspektif partisipan dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap daripada merinci menjadi variabel yang saling terkait.

Dalam penelitian kualitatif data dikumpulkan terutama oleh peneliti sendiri secara pribadi dengan memasuki lapangan. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh pemahaman makna *verstehen*, mengembangkan teori dan menggambarkan realita yang kompleks. Pada penelitian kualitatif tidak bisa di peroleh atau diukur menggunakan prosedur-prosedur statistik. Teknik pengolahan datanya menggunakan kata-kata atau kalimat-kalimat yang didasari oleh teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai penjelasan atas analisis data tersebut. Sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian pada skripsi ini adalah organisasi yang sifatnya tidak mencari keuntungan yang termasuk dalam kategori sektor publik yaitu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan di bidang kesehatan, yaitu: Puskesmas Gayungan di Jl. Gayung Sari Barat No.124 Surabaya.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: (1) Survey Pendahuluan, tujuan survey pendahuluan adalah untuk memperoleh gambaran pada Puskesmas Gayungan Surabaya; (2) Studi Lapangan, yaitu dengan mengadakan penelitian dilapangan guna memperoleh data yang diperlukan. Adapun pengumpul data ini dilakukan dengan cara: (a) Dokumentasi, dalah teknik pengumpulan data yang diambil dari dokumen Puskesmas Gayungan Surabaya untuk memperoleh data-data berupa laporan dan catatan yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan pembahasan peneliti, antara lain berupa: arsip sejarah, struktur organisasi, data kunjungan pasien, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian; (b) Wawancara, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, langsung pada pihak-pihak yang terait; (c) Kuesioner, adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti kepada 150 responden yaitu Konsumen Puskesmas Gayungan Surabaya.

### Satuan Kajian

Satuan kajian yang digunakan dalam penelitian ini memberikan kemudahan dan ketegasan bagi penulis dalam memuat konsep-konsep peneliti dimana menilai kinerja pelayanan dan mengenai apa yang di teliti serta cara penilaiannya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 pada Puskesmas Gayungan Surabaya. Satuan kajian antara lain: (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 jawab); (4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan

pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan 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 penyelenggaraan pelayanan; (8) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan 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.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis dan secara kualitatif. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor Kep./25/M.PAN/2/2004 digunakan nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-Rata Tertimbang", sebagai dasar pengembangan sistem pengukuran kinerja pelayanan publik di Puskesmas Gayungan Surabaya.

Langkah-langkah analisis data sebagai berikut :

1. Membuat tabulasi data, data dari isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan dalam formulir tabulasi dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14) sama dengan urutan dalam kuesioner.
2. Menjumlah nilai masing-masing unsur (ke bawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
3. Mencari nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
4. Jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0.071 (nilai bobot rata-rata tertimbang). Dimana 0.071 diperoleh dari perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

5. Menjumlah NRR IKM Tertimbang per unsur pelayanan dari U1 sampai U14.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

6. Jumlah Nilai IKM unit pelayanan dikali nilai dasar yaitu 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

7. Langkah selanjutnya hasil dari IKM Unit Pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1

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

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

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004

8. Dari tabel tersebut dapat diketahui bagaimana kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

### Pembahasan

Untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya sebagai salah satu unsur pelaksana sebagai unsur di dalam jasa kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ada, sehingga pada akhirnya tujuan utama dari pelayanan dapat dicapai yaitu kepuasan masyarakat (pengguna jasa) Puskesmas Gayungan Surabaya. Dengan kata lain pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya akan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu kesadaran dari pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem dinamis, pendapat karyawan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaannya dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan pendekatan persepsi melalui teknik kuesioner. Hasil survei pada konsumen Puskesmas Gayungan Surabaya yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan jumlah responden 150 orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan (pasien) di Puskesmas Gayungan Surabaya.

Teknik kuesioner yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, untuk keterangan mengenai tata cara serta perhitungan kuesioner, dapat dilihat pada lampiran. Pembagian kuesioner pada responden dalam penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu satu bulan terhadap pelayanan di Puskesmas Gayungan Surabaya. Kuesioner mulai disebar oleh peneliti pada tanggal 1 januari - 31 januari 2016 di Puskesmas Gayungan Surabaya.

**Tabel 2**  
**Tingkat Persepsi Konsumen Puskesmas Gayungan Surabaya**

No.	Unsur Pelayanan	Score			
		1	2	3	4
U1	Prosedur Pelayanan	1	13	116	20
U2	Persyaratan Pelayanan	0	7	132	11
U3	Kejelasan Pelayanan	0	19	105	26
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0	20	119	11
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0	9	123	18
U6	Kemampuan Petuas Pelayanan	0	8	123	19
U7	Kecepatan Pelayanan	3	67	73	7
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0	5	128	17
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2	18	109	21
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	1	4	123	22
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	1	31	75	43
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	0	54	63	33
U13	Kenyamanan Lingkungan	0	10	115	25
U14	Keamanan Pelayanan	0	3	124	23

Sumber : Data primer diolah, 2016.

**Tabel 3**  
**Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,03
U2	Persyaratan Pelayanan	3,2
U3	Kejelasan Pelayanan	3,05
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,94
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,06
U6	Kemampuan Petuas Pelayanan	3,07
U7	Kecepatan Pelayanan	2,56
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,08
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,99
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,11
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,07
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,86
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,1
U14	Keamanan Pelayanan	3,11

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,03 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (3,06 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (2,56 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (2,99 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) = \text{Nilai Indeks adalah } 2,99$$

Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan ssebagai berikut:

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar =  
 $2,99 \times 25 = 74,75$
2. Mutu Pelayanan **B**
3. Kinerja unit pelayanan **Baik**
4. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain kecepatan pelayanan (0.182), kepastian jadwal pelayanan (0.203), kedisiplinan pelayanan (0.209), kesopanan dan keramahan petugas (0.213), persyaratan pelayanan (0.214), prosedur pelayanan (0.215), kejelasan pelayanan (0.216), tanggung jawab petugas pelayanan (0.217), kemampuan petugas pelayanan (0.218), kepastian biaya pelayanan (0.218), keadilan mendapatkan pelayanan (0.219), kenyamanan lingkungan (0.220), kewajaran biaya pelayanan (0.221), keamanan lingkungan (0.222).

**Tabel 4**  
**Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Puskesmas Gayungan Surabaya**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	0,215
U2	Persyaratan Pelayanan	0,214
U3	Kejelasan Pelayanan	0,216
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,209
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0,217
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,218
U7	Kecepatan Pelayanan	0,182
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,219
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,213
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,221
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	0,218
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	0,203
U13	Kenyamanan Lingkungan	0,220
U14	Keamanan Pelayanan	0,222

Sumber : Data primer diolah, 2016.

### Permasalahan

Pada Puskesmas Gayungan Surabaya permasalahan yang terjadi tidak begitu banyak, dikarenakan setiap bulannya selalu ada evaluasi untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi di setiap unit-unit polinya dan akan di tindak lanjuti agar tidak terulang lagi. Namun ada beberapa masalah yang terjadi pada Puskesmas Gayungan Surabaya berdasarkan data hasil pencapaian program Pengukuran Kinerja Puskesmas, didapatkan ada program yang pencapaiannya kurang dari target. Permasalahan yang terjadi dalam program pencapaian yang kurang dari target adalah sebagai berikut:

Keterangan	Permasalahan
1. Pasien baru	1. Kurangnya cakupan penemuan dan penanganan pasien baru TB BTA positif.
2. Penderita pneumonia balita	2. Kurangnya cakupan penemuan dan penanganan penderita pneumonia balita.
3. Waktu tunggu	3. Kurang cepatnya penanganan pada pasien membuat memperpanjang waktu tunggu sehingga membuat pasien menumpuk.

Menurut ketua tim mutu akreditasi puskesmas Dr. Puspita Sari permasalahan yang sering terjadi adalah sebagai berikut:

*“Permasalahan yang sering terjadi yaitu waktu tunggu, seperti waktu tunggu di bagian pendaftaran, di laboratorium, kemudian waktu tunggu di poli-poli lainnya. Tetapi itu biasanya tergantung dari jumlah petugas yang bertugas, terus seperti di bagian laboratorium kan petugasnya hanya ada satu, jadi waktu tunggu akan menjadi lama, karena petugas satu melayani paling tidak*

*sehari itu bisa 30-40 pasien itu untuk laboratorium saja. Kemudian puskesmas memiliki kegiatan diluar gedung, misalkan harus ada petugas di poli lansia yang akan melaksanakan kegiatan di luar gedung akhirnya poli lansia di kosongi, jadi pemeriksaan akan menjadi satu dengan petugas yang ada di poli umum dan otomatis waktu tuggunya menjadi semakin lama."*

### **Sebab dan Akibat Masalah**

**Sebab masalah:** (1) Penyebab yang terjadi pada kurangnya cakupan penemuan dan penanganan pasien baru TB BTA positif yaitu: sebagian besar pasien yang suspek TB tidak mau dilakukan pemeriksaan sputum dan waktu pemeriksaan laboratorium terlalu lama (paling cepat 10 hari); (2) Penyebab yang terjadi pada kurangnya cakupan penemuan dan penanganan penderita pneumonia balita yaitu: data kasus hanya diperoleh dari data kunjungan pasien ke Puskesmas; (3) Penyebab yang terjadi pada kurang cepatnya penanganan pada pasien membuat memperpanjang waktu tunggu sehingga membuat pasien menumpuk yaitu: karena kegiatan pada puskesmas sangat banyak, ada beberapa kegiatan di luar gedung, dan petugas nya itu terbatas.

Menurut ketua tim mutu akreditasi puskesmas Dr. Puspita Sari penyebab yang sering terjadi adalah sebagai berikut:

*"Penyebab dari permasalahan tersebut karena kegiatan puskesmas itu banyak dan petugasnya itu terbatas."*

**Akibat masalah:** (1) Akibat yang ditimbulkan pada kurangnya cakupan penemuan dan penanganan pasien baru TB BTA positif yakni pemeriksaan laboratorium harus dirujuk ke puskesmas lain atau ke rumah sakit yang memiliki fasilitas lebih memadai; (2) Akibat yang timbul pada kurangnya cakupan penemuan dan penanganan penderita pneumonia balita yakni pihak puskesmas tidak memiliki banyak data untuk menangani balita tersebut dan balita tersebut akan di rujuk ke puskesmas atau rumah sakit yang lebih memadai; (3) Akibat yang ditimbulkan pada kurang cepatnya penanganan pada pasien membuat memperpanjang waktu tunggu sehingga membuat pasien menumpuk yakni pelayanan menjadi lama, pasien jadi menumpuk, dan penyakit akan menjadi lebih parah.

Menurut ketua tim mutu akreditasi puskesmas Dr. Puspita Sari penyebab yang sering terjadi adalah sebagai berikut:

*"Akibatnanya pelayanan menjadi lama, misalnya waktu tunggu pasien yang biasanya dilayani oleh tiga dokter untuk satu pasien menunggu nya selama 30 menit ini berhubung cuma dua dokter jadi waktu tunggu nya menjadi 45 menit."*

### **Analisis Masalah**

Pada survey kepuasan masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Gayungan Surabaya terdapat tingkat presentase tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan untuk mengetahui kinerja pelayanan puskesmas. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain: (1) Kecepatan Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.182, dimana target waktu pelayanan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Hal ini dikarenakan karena kegiatan pada puskesmas sangat banyak, ada beberapa kegiatan di luar gedung, dan petugas nya itu terbatas.

Sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi yaitu : (1) Kepastian Jadwal Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.203, dimana pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan sehingga pasien merasa cukup puas atas pelayanannya; (2) Kedisiplinan Petugas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.209, dimana kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dirasakan masyarakat cukup memuaskan; (3) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.213, dimana sikap dan

perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (4) Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.214, dimana persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang disarankan. Hal ini dikarenakan tidak terlalu berbelit-belit dan tidak mempersulit pengguna untuk memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia; (5) Prosedur Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.215, dimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dirasakan mudah sehingga pengguna merasa puas; (6) Kejelasan Petugas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.216, dimana keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan data tanggung jawabnya) dirasakan oleh masyarakat cukup memuaskan sehingga pengguna mengetahui petugas-petugas sesuai dengan jabatannya; (7) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.217, dimana kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dirasakan memuaskan. Hal ini dikarenakan bahwa petugas sangat memperhatikan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien; (8) Kemampuan Petugas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.218, dimana tingkat keadilan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan memuaskan dalam melayani pasien; (9) Kepastian Biaya Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.218, dimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dirasakan sesuai sehingga menimbulkan perasaan puas atas kebijakan yang ditetapkan dengan harapan pasien Puskesmas Gayungan Surabaya; (10) Keadilan Mendapatkan Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.219, dimana pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien yang dilayani sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas; (11) Kenyamanan Lingkungan memperoleh nilai sebesar 0.220, dimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan sehingga pasien merasa puas; (12) Kewajaran Biaya Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.221, dimana keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dirasakan wajar sehingga pengguna tidak terlalu terbebani dengan biaya pelayanan; (13) Keamanan Pelayanan memperoleh nilai sebesar 0.222, dimana terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan. Hal ini dikarenakan petugas sadar akan rasa aman yang harus dipelihara dan dijaga untuk keamanan pasien Puskesmas Gayungan Surabaya.

### **Pemecahan Masalah**

Pada permasalahan kurangnya cakupan penemuan dan penanganan pasien baru TB BTA positif, pihak puskesmas menanganinya dengan cara pasien Susp TB langsung dilakukan pemeriksaan dahak sesaat/sewaktu pada waktu kunjungan 1x dan pelatihan petugas untuk meningkatkan ketrampilan pemeriksaan sputum. Pada permasalahan kurangnya cakupan penemuan dan penanganan penderita pneumonia balita, pihak puskesmas melakukan PWS pada sarana-sarana kesehatan dan jejaring di wilayah kerja Puskesmas Gayungan Surabaya untuk kasus pneumoni balita. Pada Survey Kepuasan Masyarakat, berdasarkan dari nilai rata-rata tiap unsur pelayanan pada tahun 2016, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan masih ada sebagian kecil yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan pada kecepatan pelayanan. Pemecahan masalah yang dilakukan pihak puskesmas yaitu membagi dua jenis sistem pelayanan bagi pasien lansia dan umum untuk mengurangi banyaknya pasien yang menumpuk dan memberi pertolongan secepatnya pada pasien lansia, karena tubuh mereka lebih rentan terhadap penyakit daripada pasien remaja atau orang dewasa.

Menurut ketua tim mutu akreditasi puskesmas Dr. Puspita Sari pemecahan masalah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

*“Sebenarnya pihak puskesmas sudah mengajukan usulan sama mengatur jadwal biar tidak menumpuk di satu hari, tetapi biasanya agak susah karena surat pertanggung jawaban (SPJ) harus masuk sebelum tanggal 25, mungkin kita olah misalnya di pustu itu harus ada dokter akan di isi limpahan weweang ke perawat dan dokternya ditaruh di induk sebagai pengaturan tenaga kerja.”*

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, ada 14 unsur pelayanan yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya. Dari hasil pengukuran tersebut maka diperoleh hasil **74.75** yang merupakan kategori kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kesehatan (Puskesmas Gayungan Surabaya) yang **Baik**, karena hasil tersebut terletak antara **nilai interval konversi IKM 62.51-81.25**. Hal ini ditandai dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap ke 14 unsur-unsur pelayanan Puskesmas, diantaranya yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas Gayungan Surabaya telah mampu melaksanakan program kerjanya dan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat; (2) Hasil penilaian tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya disetiap 14 unsur pelayanan menunjukkan bahwa harapan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas sangat tinggi sekali. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah terdapat pada unsur **Kecepatan Pelayanan** dengan nilai **0.182**. Dengan penilaian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat harapan masyarakat maka akan menuntut pula tingginya tingkat kinerja pelayanan, sehingga akan menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Akan tetapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan pada satu nilai kriteria saja yang mempunyai rasa tidak puas tertinggi, tetapi pada seluruh kriteria pada unsur-unsur pelayanan yang harus dilakukan peningkatan agar terciptaya mutu kualitas pelayanan yang lebih maksimal dan berimbang; (3) Pedoman Umum Pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan dalam memperbaiki kinerja pelayanan di Puskesmas Gayungan Surabaya dari segi non keuangan yang dipandang dari kepuasan konsumen, dimana dapat mengetahui tingkat kepuasan dalam unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; (4) Hasil tingkat kesesuaian dari tingkat kepuasan masyarakat dengan standar operasional prosedur (SOP) menunjukkan bahwa secara keseluruhan kerjanya sudah sesuai dengan standar operasi prosedur (SOP) yang telah dibuat pihak Puskesmas Gayungan Surabaya. Hasil ini didasarkan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya.

### Saran

Demi menjaga dan mendapatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya seharusnya memperhatikan aspek-aspek yang menjadi penilaian pasien seperti halnya yang terdapat dalam penilaian responden di penelitian ini. Hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab 4, maka saran yang diharapkan dari peneliti ini yaitu: (1) Jika dilihat dari nilai rata-rata unsur pelayanan pada Indeks Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan berupa kecepatan pelayanan memiliki nilai

terendah, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum begitu puas akan kinerja para petugas puskesmas, oleh karena itu penting bagi pihak Puskesmas untuk benar-benar menerapkan standar operasional prosedur (SOP) terhadap waktu pelayanan dengan tepat dan diharapkan Puskesmas Gayungan Surabaya segera dapat melakukan pelatihan dan pengawasan yang lebih intensif lagi guna lebih mengutamakan kepuasan konsumennya tanpa mengabaikan kesejahteraan para petugas itu sendiri, sehingga ke depan agar tidak sampai terjadi antrean yang cukup panjang lagi. Sedangkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang cukup tinggi antara lain: kepastian jadwal pelayanan, kedisiplinan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kejelasan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan, kewajaran biaya pelayanan, keamanan lingkungan perlu dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi; (2) Dari segi pemberi pelayanan publik sendiri baik Dinas Kesehatan Kota Surabaya maupun Puskesmas Gayungan Surabaya, sebagai pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas perlu memperhatikan saran dan kritik pengguna sebagai upaya memperbaiki kinerja pelayanan non keuangan yang dipandang dari kepuasan konsumen diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan sehingga pengguna jasa kemungkinan besar akan percaya dan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan tersebut guna memenuhi kebutuhannya; (3) Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sebaiknya diterapkan tiap tahunnya dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP). 2000. *Akuntabilitas dan Good Corporate Governance*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Chasanah, U. 2013. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Nadhiro, A. 2014. Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah (Studi Pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saputri, I. 2013. Pengukuran Kinerja Internal Dan Eksternal Pada Puskesmas Manukan Kulon Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Sari, A. P. 2015. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Surabaya). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Satria, G. R. 2013. Penilaian Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Genteng. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Triyanto, S. 2012. Pengukuran Kinerja Pada Puskesmas Rangkah Surabaya Ditinjau Dari Perspektif Non Keuangan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.