

## PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN LAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MEDOKAN AYU

Dinda Pradina Berliana Putri  
*dindaariaji@gmail.com*  
Sutjipto Ngumar

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*The purpose of the research which has been done on Medokan Ayu Public Health Clinic Surabaya is to find out how the public assessment to the medical care services which has been performed by the employees of Public Health Clinic and to find out how the services which have been provided by the employees of Public Health Clinic to the community who have become the customers of Medokan Ayu Public Health Clinic Surabaya. The technique has been carried out in analyzing the performance of the employees the Public Health Clinic by using Community Satisfaction Index (CSI). The result of the survey which has been conducted at Medokan Ayu Public Health Clinic Surabaya about how the employee performance in providing medical services which has been conducted to the community each of the survey has indicator, i.e.: (1) service procedures, (2) terms of service, (3) service personnel clarity, (4) service personnel disciplinary, (5) service personnel responsibility, (6) service personnel ability, (7) service duration, (8) service equality, (9) service personnel courtesy, (10) service charge reasonableness, (11) service charge suitability, (12) service precision execution, (13) environmental comfort, (14) security level are in excellent position with overall average index is 3.27 and it shows the community satisfaction index after it has been converted is 81.73 which means that overall the services which have been provided by Medokan Ayu Public Health Clinic Surabaya gain excellent mark.*

*Keywords: Performance measurement, community satisfaction index, medical services*

### ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat akan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh para karyawan puskesmas dan mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan terhadap masyarakat yang menjadi pelanggan Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Teknik yang dilakukan dalam menganalisis kinerja karyawan puskesmas adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survey dari penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya tentang bagaimana kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap Masyarakat memperoleh masing-masing indikator yaitu (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 mendapat pelayanan, (9) kesopanan petugas pelayanan, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kesesuaian biaya pelayanan, (12) ketepatan pelaksanaan pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, (14) tingkat keamanan berada posisi **sangat baik** dengan rata-rata indeks keseluruhan sebesar 3,27 dan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi sebesar **81,73** yang berarti keseluruhan semua pelayanan yang diberikan karyawan Puskesmas Medokan Ayu Surabaya mendapatkan nilai yang **sangat baik**.

Kata kunci : Pengukuran Kinerja, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Layanan Kesehatan

## PENDAHULUAN

Pada bidang kesehatan di Indonesia pelayanan publik tidak berjalan baik karena kurang meratanya pelayanan tersebut. Salah satu badan penyelenggara pelayanan publik adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Banyak kalangan yang masih belum mendapatkan pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan yang masih sangat terbatas. Masyarakat kurang mampu masih belum bisa merasakan pelayanan publik yang maksimal dikarenakan masih banyak kebijakan pemerintah tentang sarana dan prasarana pelayanan publik di negeri ini.

Puskesmas di daerah kota merupakan salah satu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik penduduk sekitar dan penduduk wilayah pedesaan yang memilih puskesmas untuk berobat. Jika pelayanan yang diberikan oleh suatu puskesmas baik dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, pastinya puskesmas tersebut memiliki nilai tersendiri di masyarakat. Namun jika tidak, maka puskesmas tersebut akan memiliki nilai negatif di masyarakat. Sebagai lembaga kesehatan yang berupaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, puskesmas sangat berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat agar mendapat kepercayaan masyarakat dan untuk memberikan pelayanan publik yang baik di masyarakat. Dalam mengetahui baik buruknya suatu pelayanan publik di masyarakat, maka digunakanlah suatu pengukuran kinerja. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari komponen yang berkaitan dengan penilaian kinerja suatu lembaga pelayanan publik, maka data tersebut akan dikelola menjadi sebuah nilai yg menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum.

Penyediaan layanan publik yang berkualitas adalah suatu kewajiban bagi sebuah badan pelayanan publik Negara. Dapat dikatakan juga sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan lembaga penyedia layanan publik dan mengetahui kualitas pelayanan publiknya. Maka untuk mengukur kinerja karyawan di Puskesmas Medokan Ayu dalam memberikan layanan kesehatan digunakanlah Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Maka, rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan yaitu sebagai berikut: (1) Bagaimana mengukur kinerja karyawan Puskesmas Medokan Ayu dalam memberikan pelayanan kesehatannya? (2) Bagaimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu dengan menggunakan pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat? Sedangkan tujuan dari penelitian ini antara lain: (1) Untuk memahami dan menganalisis kinerja karyawan Puskesmas Medokan Ayu dalam memberikan pelayanan kesehatan; (2) Untuk memahami dan menganalisis menilai bagaimana indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kualitas kinerja karyawan terhadap Puskesmas Medokan Ayu.

## TINJAUAN TEORETIS

### Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan /program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu maupun kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai (Robertson, 2002 dalam Mahsun *et al.* 2011:141). Menurut Mangkunegara (2010:9) mengemukakan pengertian kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. pendapat ini dapat diartikan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil produksi berupa kualitas dan kuantitas sebuah barang dan jasa melalui proses kerja yang dilakukan pegawai berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan sebelumnya. Sedangkan menurut Wibowo (2011:229)

menjelaskan bahwa pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasidari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Syarat-syarat indikator kinerja menurut Prawirosentono (2008:27), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu: (1) Efektivitas adalah bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan. (2) Tanggungjawab merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang. (3) Disiplin adalah taat pada hukum atau aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja. (4) Inisiatif berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapatkan perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik.

### **Manfaat dan Tujuan Pengukuran Kinerja**

Menurut Mahsun *et al.* (2011:149) berikut manfaat pengukuran kinerja baik untuk internal maupun eksternal organisasi sektor publik: (1) Memastikan pemahaman para pelaksanaan akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja. (2) Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati. (3) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja. (4) Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati. (5) Menjadi alat komunikasi antar 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 permasalahan yang terjadi. Tujuan pengukuran kinerja menurut Mardiasmo dalam Sinambela (2012:182) mempunyai 3 tujuan antara lain: (1) Membantu memperbaiki kinerja agar kegiatan terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. (2) Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. (3) Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunitas kelembagaan.

### **Elemen Pokok Pengukuran Kinerja**

Menurut Mahsun *et al.* (2011 :142-144) elemen pokok pengukuran kinerja antara lain: 1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi. Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran adalah tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran, dan strategi tersebut ditetapkan dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi. 2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. indikator dan ukuran kinerja merupakan hal yang dibutuhkan untuk menilai ketercapaian keberhasilan utama. Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. 3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif, atau penyimpangan nol. Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai serta melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan negatif berarti pelaksanaan kegiatan belum berhasil mencapai indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan nol berarti

pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. 4. Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan feedback dan reward-punishment, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

### **Konsep Dasar Pelayanan Pasien Puskesmas Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Definisi 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, kelompok dan atupun masyarakat. Sesuai dengan batasan seperti di atas, mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan banyak macamnya. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tanggungjawab puskesmas meliputi: (1) Pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi (*private goods*) dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit. Pelayanan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk puskesmas tertentu ditambah dengan rawat inap. (2) Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

Adapun untuk mempermudah penyusunan penelitian ini, peneliti berpedoman pada Kep. Men. PAN No.25 tahun 2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam keputusan tersebut, ada 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut : (1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudaha tahapan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. (2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. (3) Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan petugas pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggungjawab). (4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan. (5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. (6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan. (7) Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. (8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status yang dilayani. (9) Kesopanan Petugas Pelayanan, yaitu perilaku petugas pelayanan secara sopan, ramah, menghargai, dan menghormati. (10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan. (11) Kesesuaian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. (12) Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (13) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga memberi rasa nyaman. (14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan.

### Tujuan Pelayanan Kesehatan

Promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), hal ini diperlukan misalnya dalam peningkatan gizi, perbaikan sanitasi lingkungan. Preventif (pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap penyakit), terdiri dari : (a) Preventif primer: Terdiri dari program pendidikan, seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik, dan kebugaran fisik. (b) Preventif sekunder :Terdiri dari pengobatan penyakit pada tahap dini untuk membatasi kecacatan dengan cara menghindari akibat yang timbul dari perkembangan penyakit tersebut. (c). Preventif tersier. (d) Pembuatan diagnosa ditunjukan untuk melaksanakan tindakan rehabilitasi, pembuatan diagnosa dan pengobatan. Kuratif (penyembuhan penyakit). Rehabilitasi (pemulihan), usaha pemulihan seseorang untuk mencapai fungsi normal atau mendekati normal setelah mengalami sakit fisik atau mental , cedera atau penyalahgunaan.

### Penelitian Terdahulu

Peneliti pertama Triyanto, (2012) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa hasil pengelolaan data dari kuisisioner keputusan pelanggan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan 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. Peneliti kedua Satria, (2013) dalam 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 diposisinya 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 sangat rendah bila dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain yaitu unsur persyaratan pelayanan (2.99), unsur kewajaran biaya pelayanan (2.98), dan kepastian biaya pelayanan (2.99). Peneliti ketiga Nadhiro, (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan strategi *Balanced Scorecard* digunakan oleh RSUD Haji Surabaya dalam melaksanakan visi 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 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 menggunakan indikator 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, operasional dan respon time yang mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya pelayanan baru dan kedisiplinan waktu yang lebih baik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang mengikuti pelatihan , baik pelatihan internal maupun eksternal juga mengalami peningkatan. Peneliti keempat Chasanah, (2013) dalam penelitiannya

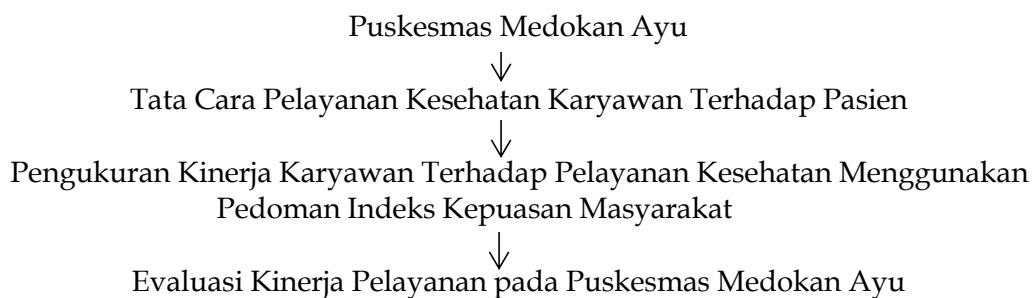
menyimpulkan hasil penilaian tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kalirungkut disetiap 14 unsur pelayanan Puskesmas sangat tinggi sekali. Hal ini ditandai dengan skor tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kalirugkut yang menunjukkan hasil rata-rata 3.46. Namun diantaranya 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. Peneliti kelima Prasetya, (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pengolahan data dari kuisioner kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 25 Tahun 2004, ada unsur pelayanan yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya adalah "Baik". dari hasil pengukuran tersebut diperoleh hasil 74.75 yang merupakan kategori kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kesehatan yang memiliki nilai interval konveksi IKM 62.51-81.25. Hal ini ditandai dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan puskesmas. Peneliti keenam Yuhanda, (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan kinerja yang dilakukan oleh Rumah Sakit Darmo Surabaya masih terdapat kendala seperti kurangnya komunikasi antar pegawai terkait dengan kunjungan dokter sehingga mengakibatkan keterlambatan kedatangan dokter, dan juga terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit seperti kantin yang tidak 24 jam buka dan dengan adanya kendala tersebut pihak Rumah Sakit Darmo Surabaya tetap melakukan pembenahan dari kekurangan yang ada. Namun dari pengukuran IKM yang dilakukan peneliti, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Darmo Surabaya menunjukkan nilai positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 81,89 yang berarti kinerja pelayanan pada posisi Sangat Baik.

Dari penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh beberapa orang peneliti, hal yang membedakan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah saya lebih berfokus pada pelayanan kesehatan dan lebih fokus dengan target pada pasien yang berada pada Puskesmas Medokan Ayu.

### **Rerangka Pemikiran**

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan masyarakat yang terdepan secara fungsi dan administratif bergerak pada berbagai usaha kesehatan pokok. Peranan puskesmas sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya penduduk di sekitar puskesmas itu berada. Hal itu tidak terlepas dari salah satu tujuan puskesmas yaitu memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar.

Puskesmas Medokan Ayu adalah salah satu badan penyelenggara kesehatan yang berada di daerah Kecamatan Rungkut Surabaya dan juga sebagai cerminan kondisi mutu kesehatan masyarakat Rungkut. Melalui tata cara pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karyawan puskesmas terhadap pasien dapat dijadikan salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan pelayanan kesehatan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk program kesehatan pada tahun berikutnya:



**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**

### **Proposisi Penelitian**

Proposisi penelitian di artikan sebagai jawaban atas penelitian atau suatu permasalahan. Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan dalam penelitian ini, maka dapat diketahui proposisi dari rumusan masalah tersebut ialah: (1) Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan karyawan kesehatan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. (2) Menemukan solusi tentang masalah faktor-faktor yang mendukung adanya tingkat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Rumusan masalah: 1. Bagaimana mengukur kinerja karyawan Puskesmas Medokan Ayu dalam memberikan pelayanan kesehatan. 2. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu dengan menggunakan pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Proporsinya 1. tingkat kinerja pelayanan karyawan sesuai dengan harapan pengguna layanan. 2. tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Masalah 1. Apakah sudah sesuai dan efektif tingkat kinerja karyawan dengan harapan pengguna layanan? 2. apakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Medokan Ayu?

### **METODA PENELITIAN**

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Didalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan instrumen tanya jawab atau wawancara langsung terhadap karyawan dan pelanggan yg terlibat langsung dengan pengolahan data mengenai kepuasan pelayanan dan kinerja karyawan. Selain itu juga dilakukan penyebaran kuisioner kepada para responden yaitu pelanggan Puskesmas Medokan Ayu dan dilakukannya dokumentasi data untuk pengumpulan data-data sekunder yang dibutuhkan dalam menunjang hasil penelitian target data dan realisasi kerja karyawan Puskesmas Medokan Ayu.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah: (1) Survei Pendahuluan : Peneliti melakukan kunjungan awal pada objek penelitian untuk mengetahui gambaran umum perusahaan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara pada karyawan dan menyebar kuisioner pada responden yang bersangkutan dengan sistem penilaian kinerja karyawan guna memperoleh semua data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. (2) Survei Lapangan : Penulis melakukan pengumpulan informasi dan data yang dibutuhkan dengan cara melakukan tinjauan langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data dan informasi tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut: (a) Dokumentasi: Teknik dalam pengumpulan data ini adalah dengan cara melihat data dan informasi Puskesmas, seperti kapan berdirinya Puskesmas tersebut, lokasi Puskesmas, visi dan misi Puskesmas, tujuan Puskesmas, struktur karyawan Puskesmas, kegiatan dalam

Puskesmas, jenis-jenis pelayanan yang diberikan Puskesmas terhadap pelanggan. (b) Wawancara: Teknik pengumpulan informasi dan data yang dilakukan adalah dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan Puskesmas guna memperoleh semua informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. (c) Kuisisioner: Teknik pengumpulan data dan informasi yang dilakukan adalah dengan cara memberikan pertanyaan tertulis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan Puskesmas.

### Satuan Kajian

Satuan kajian adalah satuan terkecil dari objek data yang akan diteliti sebagai klasifikasi data dan informasi. Oleh karena itu, objek yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah : (1) Kinerja Pelayanan: Kinerja pelayanan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar tingkat kesesuaian pelayanan yang di jalankan para karyawan Puskesmas Medokan Ayu dan mengetahui seberapa kesesuaian dan keakuratan informasi kinerja karyawan terhadap pelanggan Puskesmas Medokan Ayu. (2) Kepuasan Pelanggan: Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan adalah kepuasan para pelanggan Puskesmas Medokan Ayu untuk mengukur tingkat keefektivitasan kinerja karyawan yang diberikan kepada pelanggan dengan kebijakan yang diterapkan Puskesmas Medokan Ayu ataupun peraturannya agar dapat memberikan pelayanan terbaik oleh karyawan dan bagi pelanggan ataupun masyarakat sekitarnya.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing unsur pelayanan.

Langkah-langkah teknis analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

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

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



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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konveksi 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	81,25 - 100,00	A	Sangat Baik

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

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Jenis Pelayanan dan Alur Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien

Jenis pelayanan pada puskesmas Medokan Ayu terdiri atas: 1 Pelayanan Pokok ; (a) Promosi kesehatan: Pengkajian dan intervensi PHBS pada rumah tangga dan institusi, Penyuluhan kesehatan. (b) Kesehatan lingkungan: Pengawasan dan pengendalian kualitas air, Pengawasan dan pengendalian TTU, Pengawasan dan pengendalian penyehatan lingkungan pemukiman, Pembinaan pengelolaan TPM dan penjamah makanan, Pembinaan kesehatan lingkungan institusi. (c) Upaya perbaikan gizi: Pelayanan gizi pada masyarakat, dan Pelayanan gangguan bayi. (d) Upaya kesehatan KIA dan KB: (a) Kesehatan maternal: (1) pemeriksaan ibu hamil oleh dokter, (2) ibu nifas. (b) Kesehatan anak: (1) Imunisasi , (2) deteksi dini tumbuh kembang. (c) Pelayanan pada peserta KB aktif: pelayanan metode jangka pendek dan panjang. (e) P2M (Pemberantasan Penyakit Menular): Pengamatan epidemiologi, Pelayanan pemberantasan penyakit DBD, Pelayanan pemberantas penyakit TBC, Pelayanan pemberantas penyakit HIV, IMS. (f) Pengobatan: Pemeriksaan dan konsultasi kasus geriatri, kunjungan rawat jalan, pemeriksaan laboratorium, penanganan kasus. 2. Pelayanan Pengembangan: (a) ARU ( Anak Remaja dan Usila): Pembinaan asusila, pembinaan kesehatan disekolah, penjangkaran kesehatan disekolah, penyuluhan kesehatan dikonseling. (b) Gigi dan Mulut: Pembinaan dan pengembangan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan gigi: tambal, cabut, scalling. (c) Laboratorium: Pemeriksaan darah, pemeriksaan urine, pemeriksaan sputum, pemeriksaa faeces. (d) Battra: Pembinaan toga , penyuluhan, akupuntur, akupressure, pengobatan dengan menggunakan herbal. (e) Psikologi: Konseling, pelayanan psikoterapi, tes psikologi. 3. Program Unggulan: Pelayanan puskesmas santun lansia dan pengobatan tradisional. 4. UKBM (Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat). 5. Penanganan keluhan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya

### Tata Cara Mengukur Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja adalah bahan pertimbangan yang objektif dalam pembinaan karier karyawan yang dibuat oleh pejabat penilai. Tujuan penilaian kerja adalah untuk menilai pelaksanaan pekerjaan karyawan dalam jangka waktu 1 tahun (Januari - Desember) di UPTD Puskesmas Medokan Ayu. Adapun penilaian kerja sebagai berikut: A. Pegawai Negeri Sipil (PNS) Adapun prosedur penilaian kerja, sebagai berikut: (1) Kepala puskesmas menilai SKP karyawan; (2) SKP diserahkan kedinas kesehatan kota Surabaya; (3) Dinas kesehatan mengelola hasil SKP; (4) Hasil SKP tersebut diserahkan ke puskesmas untuk diinput berdasarkan form SKP tiap karyawan; (5) Karyawan menandatangani SKP; (6) Kepala puskesmas menandatangani SKP; (7) SKP diserahkan ke dinas kesehatan kota untuk ditandatangani sekretaris dinas kesehatan kota surabaya; (8) Puskesmas mendapatkan tembusan SKP; (9) Puskesmas mengarsip SKP tiap karyawan. B. Karyawan Kontrak Adapun prosedur penilaian kerja sebagai berikut: (1) KasubagTU menyiapkan buku bantu DP3 karyawan kontrak; (2) Buku bantu diberikan kepada kepala puskesmas; (3) Kepala puskesmas menilai DP3 semua karyawan kontrak; (4) Kasubag TU menginput hasil DP3 karyawan kontrak; (5)

Hasil DP3 tenaga kontrak ditanda tangani oleh karyawan kontrak; (6) DP3 karyawan kontrak ditanda tangani oleh atasan langsung; (7) DP3 karyawan disetor kedinas kesehatan kota surabaya untuk dimintai tanda tangan atasan pejabat penilai.

### **Target dan Realisasi Jumlah Pasien Puskesmas Medokan Ayu Surabaya**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, target dan realisasi Kinerja Pelayanan yang terjadi adalah sebagai berikut :

Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada puskesmas. Pencapaian target untuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh dinas kepada pihak puskesmas agar dapat menyediakan fasilitas yang nyaman, serta dapat membantu mempermudah pelanggan untuk ketika berada di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya . Pelayanan yang diberikan secara optimal diharapkan dapat dirasakan dan dinikmati dengan nyaman oleh pelanggan puskesmas Medokan Ayu. Hal ini seperti diungkapkan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu):

*“ Cara pengambilan nomer antrian yang dulunya manual dilakukan oleh petugas puskesmas sekarang dapat dilakukan dengan menggunakan komputer yang tersedia di pintu masuk puskesmas dalam mengambil nomer antrian dan sebenarnya sudah dapat di akses melalui ponsel, tetapi mempunyai kekurangan jika nomer antriannya terlewat maka pasien harus mengambil nomer antrian ulang. “*

### **Pembahasan**

#### **Permasalahan**

Dari penelitian yang dilakukan mengenai pengukuran kinerja atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien Puskesmas Medokan Ayu Surabaya terdapat beberapa masalah, antara lain:

Lamanya pelayanan yang diberikan karyawan. Hal tersebut Seperti yang dikatakan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu):

*“dipuskesmas ini terdapat perkiraan beberapa lama penanganan pasien pada setiap polinya yang ditempel dipintu masuk poli atau tembok diarea poli yang bersangkutan agar masyarakat mempunyai informasi dan tidak merasa menunggu terlalu lama.”*

Kelengkapan poli yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut Seperti yang dikatakan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu):

*“tentang apa adanya poli yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui survey dan tenaga kerja yang dibutuhkan tapi semua itu dilaporkan ke dinas Kesehatan terlebih dahulu untuk mendapatkan persetujuannya mengenai kelengkapan poli yang dibutuhkan dan penambahan tenaga kerja, seperti poli Kestrada dan poli Psikologi itu diberikan acc oleh Dinas kesehatan untuk penambahan poli yang dibutuhkan oleh masyarakat”.*

### **Sebab dan Akibat Masalah**

#### **Sebab Masalah**

Mengetahui dari masalah yang terjadi pada puskesmas Medokan Ayu Surabaya yang menyebabkan pengukuran kinerja karyawan berdasarkan layanan kesehatan menjadi terhambat, maka peneliti menunjukkan sebab-sebab masalah yang mempengaruhi pengukuran kinerja karyawan sebagai berikut :

Kurangnya kesadaran pasien atas informasi yang diberikan. Hal itu seperti yang di utarakan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu) :

*“untuk informasi dipuskesmas ini setiap senin selalu ada penyuluhan karna ini merupakan salah satu cara puskesmas ini dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan di area puskesmas sendiri terdapat banner, dan pigura alur pelayanan , waktu pelayanan itu juga merupakan salah satu cara puskesmas memberikan informasi untuk pasien agar pasien tidak merasa menunggu terlalu lama dan bisa memperkirakan waktu yang harus mereka tunggu*

*pada poli yang dituju. Karna semua sudah sesuai dengan cara pemberian informasi untuk pasien."*

Keterbatasan puskesmas dalam memenuhi pasien. Hal ini seperti yang dikatakan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu):

*"tentang pengajuan penambahan fasilitas dan penambahan tenaga kerja puskesmas harus melalui beberapa tahap yang harus dilakukan dan membuat laporan sebelum nantinya dilaporkan ke dinas agar mendapatkan persetujuan dalam penambahan fasilitas dan kelengkapan poli dan semua yang diberikan untuk masyarakat sudah sesuai dengan SOP karna puskesmas Medokan Ayu ini sudah iso dan akreditasi jadi bila tidak sesuai dengan SOP maka bisa dikenakan peringatan."*

### **Akibat Masalah**

Dari sebab-sebab masalah yang terjadi pada puskesmas Medokan Ayu Surabaya yang menghambat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan, adapun Akibat yang ditimbulkan dari permasalahan yang ada sebagai Berikut:

Banyak pasien mengutarakan keluhannya. Hal ini seperti yang dikatakan oleh ibu Citra Yulia (pasien Puskesmas Medokan Ayu Surabaya):

*"terkadang pelayanan yang diberikan oleh karyawan puskesmas Medokan Ayu itu cepat, tetapi terkadang juga lama dan itu yang mengakibatkan banyak pasien yang menunggu urutan dipanggil (untuk diberikan pelayanan) dan membuat banyak orang yang mengeluh dan juga merasa bosan menunggu pelayanan di puskesmas, bahkan sampai ada yg ketiduran. Tapi mungkin itu bisa terjadi karna kurangnya tenaga kerja untuk memberikan pelayanan yang ada pada puskesmas Medokan Ayu Surabaya ini."*

Keterbatasan pasien dalam berobat. Hal ini di tambahkan oleh bapak Soetrisno (pasien Puskesmas Medokan Ayu Surabaya):

*"ada fasilitas poli yang menurut saya kurang lengkap pada puskesmas Medokan Ayu Surabaya itu mengakibatkan saya merasakan sebagai pasien mempunyai keterbatasan dalam menerima pelayanan dan akhirnya saya lebih memilih untuk minta rujukan ke rumah sakit yang lebih memiliki kelengkapan fasilitas yang memadai."*

### **Analisis Masalah**

Dari peneliti yang telah dilakukan, peneliti menganalisis masalah yang timbul dari permasalahan, sebab masalah dan akibat masalah adalah:

Lamanya pelayanan yang diberikan dari karyawan kepada pasien yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran para pasien dalam menerima informasi yang diberikan oleh karyawan puskesmas. Jika pasien dapat menyadari tentang informasi yang disediakan oleh karyawan maka waktu pasien bisa menanggulangi hal tersebut dan tidak akan mengeluh dalam menunggu. Namun permasalahan ini mengakibatkan pasien banyak mengeluh dan juga jenuh dalam mengganggu pelayanan yang diberikan oleh karyawan puskesmas. Hal ini seperti yang dikatakan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu):

*"pada puskesmas Medokan Ayu ini semua informasi yang diberikan sudah banyak dan sudah tertera di area puskesmas. Tentang berapa lamanya pelayanan yang diberikan untuk satu pasiennya sampek dengan alur pelayanannya. Tetapi semua kembali pada pasien itu sendiri apa mereka udah memperhatikan semua informasi yang tersedia atau tidaknya. Jika tidak maka pasien itu akan merasa bahwa puskesmas Medokan Ayu ini memberikan pelayanan yang lama."*

Ketersediaan fasilitas dan perlengkapan suatu poli juga berpengaruh dalam pengukuran kinerja karyawan puskesmas, keterbatasan wewenang puskesmas menjadi penyebab masih belum lengkapnya perlengkapan suatu poli, permasalahan ini dapat mengakibatkan banyak pasien mengeluh dan tidak sedikit yang mengajukan rujukan

untuk pindah ke rumah sakit atau puskesmas yang lebih lengkap perlengkapan dan fasilitas. Hal ini seperti yang dikatakan oleh ibu Ana (Manajemen Puskesmas Medokan Ayu):

*"puskesmas Medokan Ayu ini memberikan fasilitas yang sudah ada. Bila ada yang belum lengkap itu dikarenakan puskesmas menambah kebutuhan atau kelengkapan puskesmas harus mengajukan surat ke Dinas Kesehatan untuk mendapatkan persetujuan berdasarkan survey yang dilakukan kepada pasien kelengkapan apa saja yang dibutuhkan oleh pasien agar pasien dapat menerima pelayanan dengan fasilitas yang memadai."*

### Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan

Hasil penelitian mengenai kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Pengukuran kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu dengan cara membagikan kuisioner kepada 100 orang responden untuk mengisi kuisioner sesuai dengan pendapat masing masing responden tentang pelayanan yang mereka terima. Berikut adalah tabel 2 yang menggambarkan kondisi para responden:

**Tabel 2**  
**Kondisi Responden**

Kondisi Responden	frekuensi	Prosentase %
Pendidikan Terakhir		
SD Kebawah	2	2%
SLTP / SMP	34	34%
SLTA / SMA	45	45%
D1-D2-D3	1	1%
S-1	12	12%
S-2 KEATAS	1	1%
Total	95	95%
Pekerjaan		
PNS /TNI/Polri	2	2%
Pegawai Swasta	27	27%
Wiraswasta/Usahawan	21	21%
Pelajar/Mahasiswa	10	10%
Lainnya	40	40%
Total	100	100%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden atau 45 orang (45%) adalah seorang tamatan SMA dan 39 orang responden (39%) adalah tamatan SMP, sedangkan untuk tamatan S1 sebanyak 12 orang responden (12%), tamatan SD atau tidak memiliki pendidikan sebanyak 2 Orang responden (2%), reponden yang memiliki tamata pendidikan D1-D3-D4 sebanyak 1 orang (1%), dan tamatan S2-Keatas sebanyak 1 orang responden (1%). bisa dilihat dari tabel 2 juga dapat diketahui bahwa pekerjaan responden didominasi oleh ibu rumah tangga/ lainnya dengan sebanyak 40 orang responden (40%), sedangkan yang memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 27 orang responden (27%), dan yang memiliki status pelajar atau mahasiswa sebanyak 10 orang responden (10%), yang memiliki pekerjaan sebagai pengusaha atau wiraswasta sebanyak 21

orang responden (21%), dan yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang responden (2%). Dari para responden terdapat 45 orang responden (45%) memiliki jenis kelamin Laki-Laki dan 55 orang responden (55%) memiliki jenis kelamin perempuan.

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  
 $(3,25 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (3,22 \times 0,071) + (3,41 \times 0,071) + (3,3 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,3 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,34 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,37 \times 0,071) + (3,34 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 3,27$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Indeks x Nilai Dasar =  $3,27 \times 25 = 81,73$
- b. Mutu pelayanan adalah A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

**Tabel 3**  
**Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya**

NO	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	325	3,25	Baik
2	Persyaratan pelayanan	332	3,32	Sangat Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	328	3,28	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	322	3,22	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayan	341	3,41	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	330	3,3	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	311	3,11	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	330	3,3	Sangat Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	332	3,32	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	334	3,34	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	332	3,32	Sangat Baik
12	Kesesuaian jadwal pelayanan	317	3,17	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	337	3,37	Sangat Baik
14	Keamanan pelayanan	334	3,34	Sangat Baik

Sumber : Data primer diolah

### Pemecahan Masalah

Mengetahui masalah di atas yang dihadapi oleh puskesmas Medokan Ayu Surabaya mengenai kinerja karyawan terhadap pelayanan kesehatan, maka peneliti mencoba memberikan pemecahan masalah guna memberikan solusi-solusi untuk melakukan perbaikan ataupun pemikiran untuk menghadapi kendala-kendala yang dialami oleh

puskesmas Medokan Ayu Surabaya saat memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sebagai berikut: 1. Memberikan penyuluhan tentang sistem pelayanan Puskesmas. 2. Meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien. 3. Meningkatkan fasilitas kelengkapan Poli.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak puskesmas Medokan Ayu Surabaya antara lain adanya keluhan mengenai lamanya pelayanan yang diberikan karyawan puskesmas dan karena kurangnya kesadaran para pasien dalam menerima informasi tentang sistem pelayanan yang diberikan, mengenai kelengkapan fasilitas contohnya kurangnya perlengkapan di poli kestrad dan poli psikologi dikarenakan poli tersebut masih tergolong poli yang baru dan masih dalam tahap pengembangan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Dari kendala yang masih dialami tersebut Puskesmas Medokan Ayu Surabaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan juga dapat melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan kersehatannya guna mencapai target dan realisasi yang sudah ditetapkan dan mendapatkan penilaian kinerja yang diinginkan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai 14 unsur-unsur pelayanan, sebagian besar unsur yang diteliti berada dalam posisi sangat baik dalam pelayanannya, 10 unsur tersebut antara lain: (2) Persyaratan Pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (8) keadilan mendapat pelayanan, (9) kesopanan petugas pelayanan, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kesesuaian biaya pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, (14) tingkat keamanan. Juga masih ada 4 unsur yang berada pada posisi baik, diantaranya: (1) Prosedur pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (12) ketepatan pelaksanaan pelayanan.

Pengukuran kinerja karyawan berdasarkan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien Puskesmas Medokan Ayu Surabaya mendapatkan nilai Positif dan dapat dikategorikan pada posisi sangat Baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 81,73 yang berarti pelayanan yang diberikan pada posisi Sangat Baik.

### **Saran**

Demi menjaga kenyamanan akan pelayanan kesehatan yang di berikan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya yang baik dan berkualitas, sudah selayaknya pihak Puskesmas memperhatikan masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Unsur-unsur pelayanan yang menjadi penilaian dalam penelitian ini harus dijadikan prioritas dalam melakukan perbaikan-perbaikan kinerja yang ada guna memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa aspek yang menjadi perhatian antara lain: a. Prosedur pelayanan; b. Kedisiplinan Pegawai; c. Kecepatan Pelayanan; d. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chasanah, U. 2013. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kalirungkt Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Mahsun, M., F. Sulistyowati, dan H. A. Purwanugraha. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.

- Mangkunegara, A. P. 2010. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Aditama. Bandung.
- Nadhiro, A. 2014. Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah (Studi Pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Prasetya , M. Y. 2016. Pengukuran Kinerja Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Prawirasentono, S. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta.
- Satria, G. R. 2013. Penilaian Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Genteng. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Sinambela, L. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Triyanto, S. 2012. Pengukuran Kinerja Pada Puskesmas Rangkah Surabaya Ditinjau Dari Prespektif Non Keuangan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Yuhanda, R. H. 2016. Pengukuran Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Darmo Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Wibowo. 2011. *Budaya organisasi : sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*. Rajawali Pers. Jakarta.