
Survey Kepuasan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kota Malang

Public Health Service Satisfaction Survey in Malang City

Nanda Erlambang¹, Rizki Fillya Curtinawati²

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pawayatan Daha, Indonesia

²Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pawayatan Daha, Indonesia

E-mail: miggnanda@gmail.com¹, curtinawati.fillya@gmail.com²

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak dan kebutuhan fundamental yang diperlukan manusia dalam menjalani kehidupannya. Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri untuk menjamin hak kesehatannya dapat terpenuhi oleh karenanya dalam tataran kehidupan modern negara berperan untuk dapat menyelenggarakan akses kesehatan bagi seluruh masyarakat nya. Di Kota Malang tepatnya di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dinoyo menjadi percontohan puskesmas yang cukup baik melaksanakan akses kesehatan preventif kepada masyarakat dengan mengedepankan program (*PTSSIBE*) yaitu profesional, tanggung jawab, sadar mutu, sadar waktu, inisiatif, bersih, empati. Inovasi budaya pelayanan kesehatan dengan program tersebut tentu memberikan standar tinggi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga Puskesmas Dinoyo Malang dipercaya untuk membuka layanan klinik Infeksi Menular Seksual (IMS). Dari program pelayanan kesehatan dan prestasi yang didapatkan Puskesmas Dinoyo Malang dapat dideskripsikan survey kepuasan masyarakat menggunakan indikator persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, hasil pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat layanan, pegaduan penanganan saran kritik. Survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengevaluasi kekurangan dan kelebihan dari inovasi program (*PTSSIBE*) pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan empat skala pengukuran alternatif respon masyarakat yaitu: sangat setuju (*SS*:skor 4), setuju (*S*:skor 3), tidak setuju (*ts*:skor 2), dan sangat tidak setuju (*sts*:skor 1). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden (masyarakat) memberikan penilaian atas kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Dinoyo Malang sebagai berikut: kompetensi dan profesionalitas pelaksana mendapatkan penilaian terbaik dari masyarakat dengan skor 3.00, perilaku pelaksana mendapatkan skor 2.93 dan maklumat pelayanan dengan skor 2.92. Adapun hasil survey pelayanan kesehatan dengan skor terendah pada pengaduan kritik saran dengan skor 2.60, waktu pelayanan dengan skor: 2.74 dan biaya pelayanan dengan skor 2.76. Dapat disimpulkan menurut hasil survey kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang perlu dilakukan evaluasi program (*PTSSIE*) untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Survey Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Kota Malang.

ABSTRACT

Health is a fundamental right and needs that humans need to live their lives. As social creatures, humans cannot live alone to guarantee that their right to health can be fulfilled, therefore, in the modern world of life, the state plays a role in providing access to health for the entire community. In Malang City, to be precise, the Dinoyo Community Health Center (Puskesmas) is a model community health center that is quite good at implementing preventive health access to the community by prioritizing the program (PTSSIBE), namely professionalism, responsibility, quality awareness, time awareness, initiative, cleanliness, empathy. The cultural innovation of health services with this program certainly provides high standards for the community, so the Dinoyo Malang Community Health Center is trusted to open Sexually Transmitted Infection (STI) clinic services. From the health service program and achievements obtained by the Dinoyo Malang Community Health Center, a community satisfaction survey can be described using indicators of requirements, procedures, service time, costs/tariffs, service results, implementer competence, implementer behavior, service announcements, complaints about handling critical suggestions. The community satisfaction survey aims to evaluate the advantages and disadvantages of the health service innovation program (PTSSIBE) at the Dinoyo Community Health Center, Malang City. This research uses a quantitative descriptive method with four alternative measurement scales for community responses, namely: strongly agree (SS: score 4), agree (S: score 3), disagree (ts: score 2), and strongly disagree (sts: score 1). The results of the research show that out of 100 respondents (the public) gave an assessment of satisfaction with health services at the Dinoyo Malang Community Health Center as follows: the competence and professionalism of the implementers received the best assessment from the community with a score of 3.00, the behavior of the implementers received a score of 2.93 and service announcements with a score of 2.92. The health service survey results with the lowest scores were complaints, criticism, and suggestions with a score of 2.60, service time with a score: 2.74, and service costs with a score of 2.76. It can be concluded that according to the results of the public health service satisfaction survey at the Dinoyo Community Health Center, Malang City, it is necessary to carry out a program evaluation (PTSSIE) to improve the quality of health services.

Keywords: Satisfaction Survey, Health Services, Malang City.

PENDAHULUAN

Implementasi program kebijakan akses pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah, hal ini sesuai yang diamanatkan undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Ditegaskan pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 Nomor 2 Bahwa sumber daya bidang kesehatan yang meliputi dana, tenaga, logistik kesehatan, teknologi dimanfaatkan untuk menyelenggarakan akses kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Aktualisasi dari tanggung jawab pemerintah tersebut dapat ditemukan melalui pelayanan publik bidang kesehatan kepada masyarakat yang menurut Sinambela (2010, hal : 6) terdapat enam unsur kualitas pelayanan publik yang baik yaitu: 1. Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah, 2: Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3: Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4: Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, 5: Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain, 6: Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia telah mencakup skala nasional yang merata hingga ditingkat desa dengan pembentukan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) hal ini tercantum pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan inovasi programnya, puskesmas dinoyo menjadi salah satu puskesmas terbaik dari total jumlah 16 puskesmas yang ada di Kota Malang yang memiliki program unggulan yaitu (*PTSSIBE*) yaitu profesional, tanggung jawab, sadar mutu, sadar waktu, inisiatif, bersih, empati. Dari implementasi inovasi kebijakan program pelayanan kesehatan tersebut puskesmas dinoyo dipercaya untuk membuka klinik IMS (infeksi menular seksual) dan puskesmas rawat inap. Keunggulan yang dimiliki merupakan bentuk dari pelayanan yang beberapa tidak dimiliki Puskesmas yang ada di Kota Malang lainnya, untuk melayani kesehatan Puskesmas Dinoyo memiliki 54 Pegawai. Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Dinoyo tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam setiap pelayanan yang ada, sehingga diperlukan pendekatan untuk mengetahui seberapa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, salah satu metode yang sering kali di gunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Instansi Pemerintah yang didalamnya memiliki indikator penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terukur dan relevan namun seiring meningkatnya permintaan akan kualitas pelayanan di setiap instansi pemerintah maka Peraturan tersebut diatas tidak berlaku karena adanya pembaharuan peraturan sehingga dalam penelitian ini menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik , terdapat 9 (Sembilan) unsur yang ada dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang di ukur dengan 9 (Sembilan) unsur diatas diharapkan mampu

menjawab sejauh mana kualitas pelayanan yang ada sehingga nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi penyelenggara pelayanan guna meningkatkan pelayanan yang dinilai kurang baik, Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo menggunakan metode Kuantitatif karena lebih mudah dan relevan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Dinoyo masuk dalam Kategori Baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No KEP/25/M.PAN/2/2004. Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan kesehatan serta secara konkret memahami kelebihan dan kekurangan dari pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas dinoyo Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Metode penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian sehingga data yang diperoleh benar benar memkualifikasikan temua. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang benar benar hanya memaparkan apa yang terdapat atau terjadi dalam sebuah kancah, lapangan atau wilayah tertentu. Data yang terkumpul diklasifikasikan atau dikelompokan menurut jenis dan kondisinya dan selanjutnya jika datanya lengkap dibuatlah kesimpulan. Arikunto (2010:3). Adapun lokasi penelitian berada di Puskesmas Dinoyo Kota Malang,, lokasi tersebut dipilih karena peneliti ingin meninjau lebih jauh terkait tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang telah diimplementasikan sesuai inovasi programnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Malang adalah salah satu kota besar di Jawa Timur. Kota yang menjadi salah satu kota tujuan wisata di wilayah Jawa Timur karena potensi alam dan iklimnya. Letaknya yang berada di daerah pegunungan dan di tengah-tengah Malang Raya, menjadikan Kota Malang sebagai salah satu tujuan wisata wilayah Malang Raya. Kota Malang juga merupakan salah satu pusat ekonomi, kebudayaan dan pendidikan di wilayah Jawa Timur. Sebagai salah satu pusat perekonomian dapat dilihat dari banyaknya pusat-pusat perbelanjaan dan pusat-pusat bisnis. Sebagai salah satu pusat kebudayaan dapat dilihat dari banyaknya tempat-tempat yang bersejarah salah satunya keberadaan puskesmas dinoyo Kota Malang. Puskesmas Dinoyo berdiri pada tahun 1965 yang dimulai dengan berdirinya BKIA., Semakin luasnya bidang kerja yang harus ditangani sampai pada tahun 1974 berubah menjadi Balai Pengobatan untuk Kecamatan Klojen. Pada tahun 1978 berubah menjadi Puskesmas Dinoyo yang terletak di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru, tepatnya di Jl. Mt. Haryono nomor 131 Malang, sebelah barat kota Malang dan berjarak lebih 5 km dari pusat kota. Dengan luas tanah 189 m² dan luas bangunan 440 m², pada tahun 1999, BKIA Dinoyo Kota Malang pindah lokasi ke Jalan MT. Haryono IX/13 Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dan berubah namanya menjadi Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasanya disingkat dengan Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu komponen dalam system kesehatan masyarakat, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi upaya preventif, promotif, kuratif dan rehabilitative. Puskesmas Dinoyo terletak di JL. M.T Haryono Gg. IX No. 13, Malang, Propinsi Jawa Timur. Luas wilayah Puskesmas Dinoyo adalah 10,37 km² (1.005,79 Ha), terdiri dari 6 (enam) Kelurahan dan memiliki batas-batas sebelah Utara adalah Kelurahan Tasikmadu dan Jatimulyo, sebelah Timur adalah Kelurahan Penanggungan dan Jatimulyo, sebelah Selatan adalah Kelurahan Gading Kasri/ Karang Besuki, sebelah Barat adalah

adalah Desa Jetis Kecamatan Dau. Puskesmas Dinoyo Kota Malang adalah puskesmas milik Pemerintah Kota Malang yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Malang yang merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat. Program kerja pokok yang dilakukan Puskesmas Dinoyo dalam era JKN adalah pelayanan terhadap masyarakat yang masuk dalam kapitasi BPJS maupun di luar kapitasi BPJS. Dari kapitasi BPJS Puskesmas mendapat anggaran Rp. 6.000 per orang di kalikan jumlah kapitasi setiap bulan kurang lebih 11.000 jiwa dengan ketentuan 60% untuk jaspel dan 40% untuk operasional Puskesmas yang digunakan sebagai anggaran tambahan operasional puskesmas sesuai dengan Permenkes.



**Gambar 1. Foto Tampak Depan UPT Puskesmas Dinoyo, Kota Malang.
(Sumber: Data Primer 2019 Dokumentasi Peneliti)**

Visi Misi Dan Program PTSSIBE Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Dalam memberikan pelayanan kesehatan prima kepada masyarakat puskesmas dinoyo membuat rancangan visi misi sebagai wujud pemberian standar mutu pelayanan kesehatan adapun visi nya adalah “Menjadi Puskemas yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar bermutu, merata dan terjangkau menuju masyarakat sehat dan mandiri.” Berikut dengan paparan misinya sebagai implikasi dari pelayanan kesehatan prima: 1.Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu sesuai standar, 2.Memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, 3.Mendorong dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan lingkungan. Berdasarkan Permenkes 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat maka tugas pokok dan fungsi puskesmas adalah mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain itu upaya lanjutan yang dilaksanakan oleh puskesmas dinoyo Kota Malang adalah membuat rancangan inovasi program kebijakan layanan kesehatan. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam regulasi maka puskesmas dinoyo berinovasi dengan membuat program PTSSIBE dengan standar layanan mutu kesehatan sebagai berikut:

- 1.Profesional: Melaksanakan pekerjaan dengan standar pelayanan mutu kesehatan beserta wewenangnya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara dinamis.
- 2.Tanggung jawab: Menjalankan pekerjaan secara konsekuen dengan sepenuh hati.
- 3.Sadar mutu: Melaksanakan setiap tindakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
- 4.Sadar waktu: Melaksanakan setiap tindakan sesuai komitmen waktu yang telah ditetapkan.
- 5.Inisiatif: Senantiasa melakukan tindakan pencegahan, pengendalian dan perbaikan secara terus

menerus tanpa menunggu perintah.

6. Bersih: Memperhatikan dan memelihara kebersihan dan kerapian baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan kerja.

7. Empati : Memberi layanan dengan tulus, ramah dan sepenuh hati

Penyelenggaraan Fasilitas Sarana Dan Tenaga Kesehatan

Puskesmas Dinoyo menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana Puskesmas meliputi : 1). Rawat Jalan: Ruang pelayanan (Poli Klinik), laboratorium, kamar obat/apotik, dll 2) Rawat Inap dan UGD 3). Ambulance 4). Alat/jasa pendukung seperti alat kesehatan, alat transportasi, alat komunikasi, dll. Puskesmas Dinoyo melalui Tim Pengelola Barang mengidentifikasi kesesuaian jumlah dan kondisi nyata sarana prasarana yang ada terhadap peraturan yang berlaku dan selanjutnya mengaktualisasikan melalui fasilitas pelayanan sebagai berikut: (Fasilitas Pelayanan Umum Rawat Jalan); Puskesmas Rawat Jalan memiliki fasilitas yang terdiri dari 1 gedung utama, dengan 2 lantai dengan pembagian ruangan sebagai berikut: Lantai bawah terdiri dari: ruang pendaftaran dan rekam medis, Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Kesehatan Lansia, Ruang Kesehatan Lansia, Ruang KIA dan KB, Ruang Kesehatan Gigi, Ruang Farmasi, Ruang Konsultasi Gizi, Ruang Sanitasi, Ruang TBC, Ruang VCT-IMS-HIV, Ruang SIDTK/Tumbuh Kembang, Ruang Farmasi/Kamar Obat, ruang tunggu, ruang Laboratorium, ruang Genset, gudang, gudang obat, kamar mandi / WC. Lantai atas terdiri dari: ruang Gizi, ruang sanitasi, ruang Akreditasi, ruang Kepala Puskesmas, ruang Gajayana, ruang TU, ruang penyimpanan arsip. (Fasilitas Puskesmas Pembantu/Pustu): Ruang pendaftaran rekam medis, ruang pelayanan, ruang obat, kamar mandi. (Fasilitas Pelayanan Umum/Rawat Inap): Puskesmas Rawat Inap memiliki fasilitas yang terdiri dari 1 gedung utama, dengan 2 lantai dengan pembagian ruangan sebagai berikut: Lantai bawah terdiri dari : UGD (24 Jam), ruang perawatan yang dibedakan menjadi ruang perawatan putri dan putra, ruang bersalin, kamar bersalin, ruang nifas. Lantai atas terdiri dari : ruang pertemuan, kamar dokter, kamar paramedis, dapur, ruang *laundry*, kamar mandi / WC, Mushola. Selain sarana fasilitas yang mumpuni, pelayanan kesehatan juga wajib ditunjang dengan tenaga kesehatan yang kompeten. Berikut data jumlah total tenaga kesehatan dipuskesmas dinoyo Kota Malang:

No	Jenis ketenagaan	Jumlah	Keterangan
1	Dokter	5	1 Kepala Puskesmas
2	Dokter Gigi	2	
3	Sarjana Kesehatan Masyarakat	1	
4	Perawat	12	
5	Perawat Gigi	1	
6	Bidan	11	
7	Nutrisionis	2	
8	Analisis Laborat	2	
9	Apoteker	1	
10	Assisten Apoteker	2	
11	Sanitarian	1	
12	Administrasi	10	
13	Pengemudi	1	
14	Penjaga kantor	1	

15	Lain-lain	2	
	JUMLAH	54	

Tabel 1: Jumlah Total Tenaga Kesehatan Puskesmas Dinoyo Kota Malang
Sumber: Data Sekunder, Puskesmas Dinoyo Kota Malang, 2019.

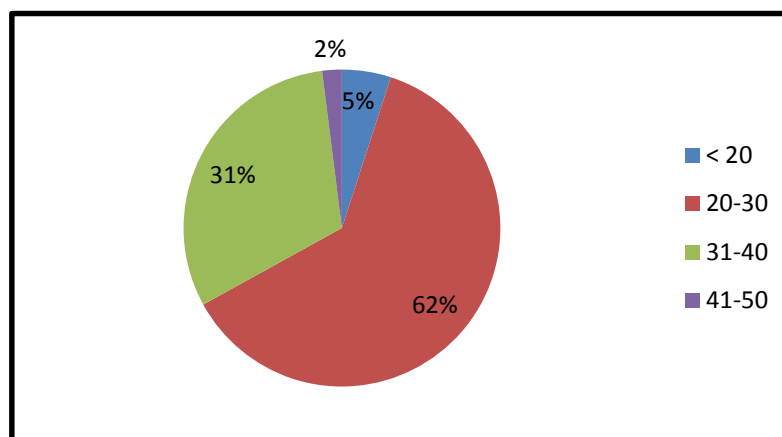
Penyajian Analisis Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang beralamat JL. M.T Haryono Malang Provinsi Jawa Timur pada bulan 9 Oktober - 9 November. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pengunjung atau pasien. Di Puskesmas Dinoyo sebanyak 100 orang, pengambilan sampel atau jumlah responden di dasarkan pada rumus atau teori Slovin, berikut Karakteristik responden pada penelitian ini. Karakteristik berdasarkan umur responden yang ada pada penelitian dapat dilihat dari tabel berikut:

Interval Umur	Absolut	Frekuensi
		Presentasi (%)
< 20	5	5%
20-30	62	62%
31-40	31	31%
41-50	2	2%
JUMLAH	100	100%

Tabel 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden dengan umur terendah terdapat pada interval < 20 sebanyak 5 orang sedangkan responden dengan interval umur tertinggi < 50 sebanyak 2 orang, lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2: Karakteristik Responden Berdasarkan umur
Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

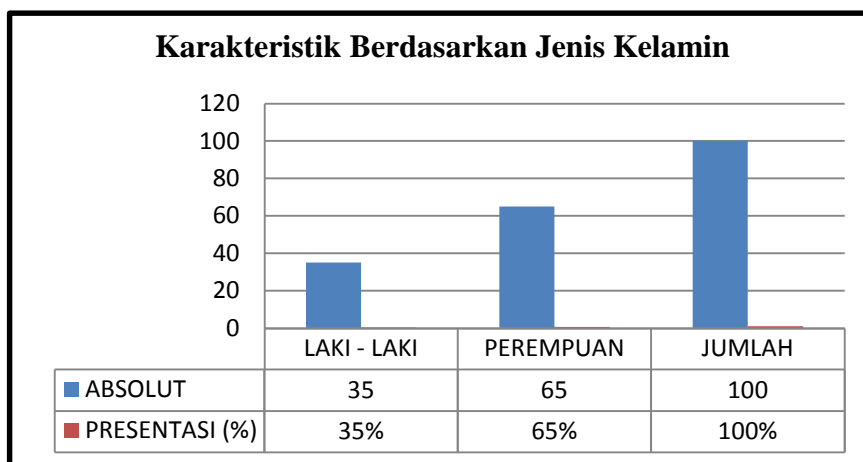
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan dan laki laki pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang berjumlah 100 orang, dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Jenis Kelamin	Absolut	Presentasi (%)
Laki - laki	35	35%

Perempuan	65	65%
Jumlah	100	100%

Tabel 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
 Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 100 orang dengan karakteristik responden laki- laki berjumlah 35 orang dan perempuan 65 orang, untuk lebih jelas dapat dilihat gambar dibawah ini:



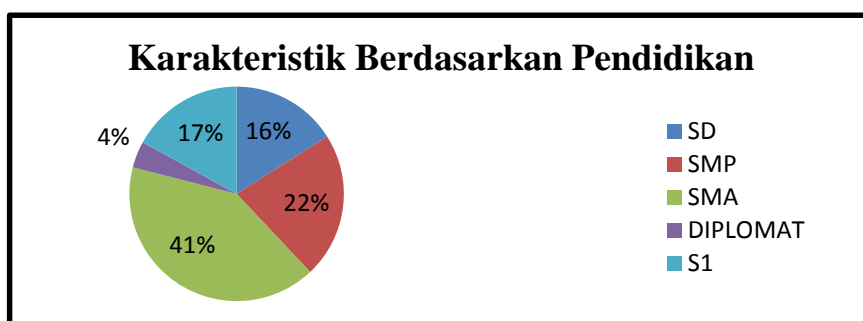
Gambar 3: Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin
 Sumber : Data Primer Peneliti, 2019.

Karakteristik responden pada penelitian di Puskesmas Dinoyo berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat ditabel berikut :

Jenis Pendidikan	Frekuensi	
	Absolut	Presentase (%)
SD	16	16%
SMP	22	22%
SMA	41	41%
DIPLOMAT	4	4%
S1	17	17%
JUMLAH	100	100%

Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
 Sumber : Data Primer Peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui karakteristik pendidikan dari setiap responden yang ada di Puskesmas Dinoyo yang berjumlah 100 orang, dengan jumlah jumlah tertinggi 41 orang dengan latar pendidikan sebagai berikut



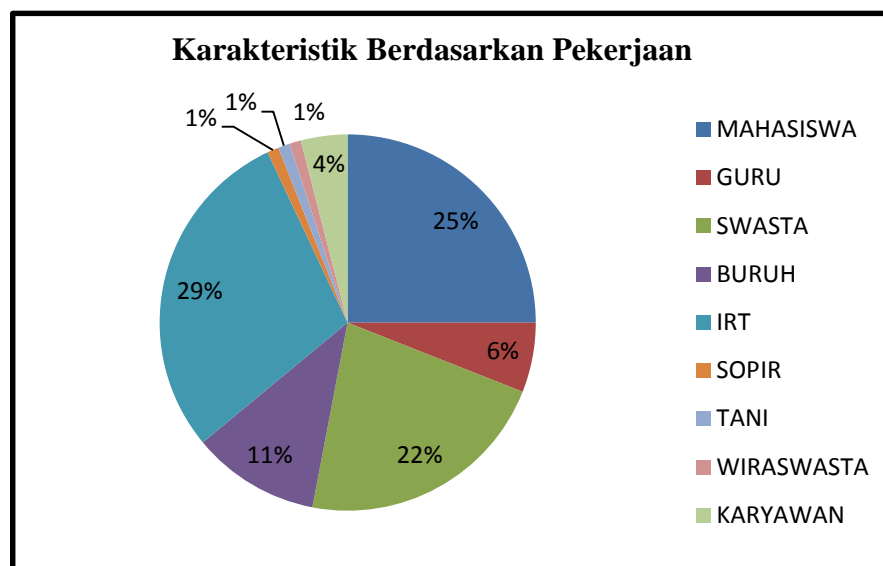
Gambar 4: Karakteristik Berdasarkan Pendidikan
 Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat dari tabel presentasi di bawah ini, berikut merupakan tabel karakteristik responden:

Jenis pekerjaan	Frekuensi	
	Absolut	Presentase(%)
Mahasiswa	25	25%
Guru	6	6%
Swasta	22	22%
Buruh	11	11%
Irt	29	29%
Sopir	1	1%
Tani	1	1%
Wiraswasta	1	1%
Karyawan	4	4%
	100	100%

Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
 Sumber : Data Primer Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan dari 100 orang responden memiliki karakteristik yang berbeda, responden tertinggi atau pengunjung yang paling banyak adalah IRT untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar diagram di bawah ini :

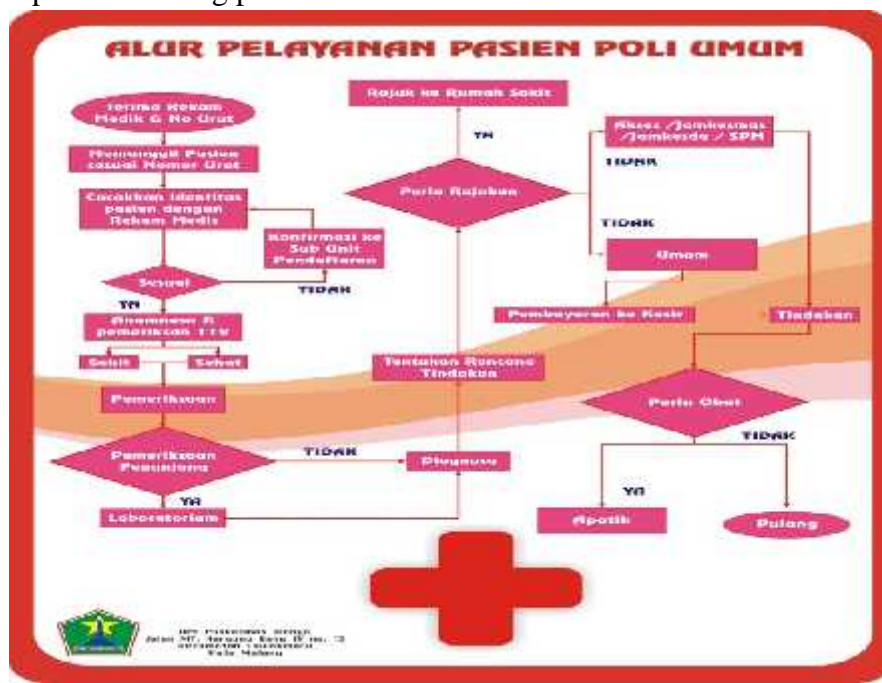


Gambar 5: Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Penjelasan mengenai responden dalam penelitian kuantitatif deskriptif terkait dengan pelayanan kesehatan di puskesmas dinoyo memudahkan peneliti untuk dapat mengidentifikasi satuan responden sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat. Karakteristik umur, karakteristik pendidikan, karakteristik pekerjaan menjadi pembeda rentang hasil dari hasil survey yang dilaksanakan oleh peneliti sehingga dapat disimpulkan sesuai data primer yang didapatkan dilapangan yang relevan dengan kondisi yang ada dilapangan

Memahami komprehensif tentang standar, alur dan prosedur pelayanan kesehatan dipuskesmas dinoyo menjadi hal konkret yang hrsus dilaksanakan yang berguna untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kesehatan telah diimplementasikan. Berikut adalah 15 alur pelayanan kesehatan yang ada pada puskesmas dinoyo Kota Malang:

- 1).Petugas di ruang Klinik Umum menerima Rekam Medis dari petugas pendaftaran.
- 2).Petugas memanggil pasien ke ruang pemeriksaan sesuai nomor.
- 3).Petugas mencocokkan identitas pasien dengan identitas dalam Rekam Medis pasien.
- 4).Bila tidak sesuai, petugas meminta pasien untuk konfirmasi ulang ke bagian pendaftaran sampai terjadi kesesuaian.
- 5).Bila identitas sudah sesuai dengan rekam medis, maka petugas melakukan anamnesa penyakit.
- 6).Petugas melakukan pemeriksaan Vital Sign yang diperlukan.
- 7).Selanjutnya petugas melakukan pemeriksaan fisik yang diperlukan / yang sesuai.
- 8).Petugas menegakkan diagnosa dan/atau differential diagnosis berdasarkan hasil anamnesa, pemeriksaan vital sign, pemeriksaan fisik.
- 9).Bila ada indikasi petugas dapat merujuk untuk pemeriksaan penunjang atau konsultasi ke sub unit lain.
- 10).Bila ada indikasi petugas dapat memberikan tindakan kepada pasien.Pasien yang mendapat tindakan diminta untuk membayar biaya tindakan ke kasir.
- 11).Bila ada indikasi pasien bisa diberikan rujukan ke Pelayanan Kesehatan yang lebih tinggi.
- 12).Bila diperlukan petugas dapat mengkaji ulang anamnesa, vital sign dan pemeriksaan fisik pasien untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien berdasarkan hasil pemeriksaan Penunjang / hasil konsultasi sub unit lain / hasil tindakan yang telah diberikan.
- 13).Petugas memberikan terapi sesuai dengan diagnosa yang ditegakkan.
- 14).Semua hasil pemeriksaan, diagnosa, tindakan dan terapi/rujukan yang telah dilakukan didokumentasikan dalam Rekam Medis pasien.
- 15).Pelayanan pasien di ruang pemeriksaan umum selesai.



Gambar 5: Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang mana faktor pendukung adalah unsur yang memiliki nilai tertinggi dan sebaliknya faktor penghambat adalah unsur yang memiliki nilai terendah, hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tersebut bersumber dari 100 orang responden, responden yang ada berasal dari masyarakat yang ada di wilayah kerja Puskesmas maupun pasien diluar masyarakat Dinoyo, sebagai berikut:

No	Indikator	Unsur	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Terbagi Unsur	Nilai Indikator	Jumlah
1	Persyaratan	P1	314	3.14	0.11	0.11	2.82
		P2	323	3.23	0.12		
		P3	310	3.1	0.11		
2	Prosedur	P4	315	3.15	0.11	0.11	2.82
		P5	317	3.17	0.11		
		P6	317	3.17	0.11		
3	Waktu Pelayanan	P7	323	3.23	0.11	0.11	2.74
		P8	304	3.04	0.11		
		P9	301	3.01	0.11		
4	Biaya	P10	308	3.08	0.11	0.11	2.76
		P11	301	3.01	0.11		
		P12	325	3.25	0.12		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P13	308	3.08	0.11	0.11	2.85
		P14	315	3.15	0.11		
		P15	329	3.29	0.12		
		P16	327	3.27	0.12		
6	Kompetensi Pelaksana	P17	331	3.31	0.12	0.12	3.00
		P18	340	3.4	0.12		
		P19	336	3.36	0.12		
		P20	336	3.36	0.12		
7	Perilaku Pelaksana	P21	331	3.31	0.12	0.12	2.93
		P22	328	3.28	0.12		
		P23	325	3.25	0.12		
8	Maklumat	P24	319	3.19	0.11	0.12	2.92

	Pelayanan	P25	336	3.36	0.12		
		P26	325	3.25	0.12		
9	Penanganan Pengaduan	P27	293	2.93	0.10	0.10	2.60
		P28	302	3.02	0.11		

Tabel 6: Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Dinoyo
Sumber : Data Primer Peneliti, 2019.

Berdasarkan penjelasan tabel diatas peneliti dapat mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat setelah diadakanya pengukuran tersebut, yang mana dari hasil pengukuran tersebut mendapatkan angka yang masuk kedalam kategori sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi KEP/25/M.PAN/2/2004, maka penulis mengambil 3 nilai tertinggi dan 3 nilai terendah. Faktor pendukung: 1). Kompetensi pelaksana dengan nilai tertinggi di antara unsur yang lain dengan angka 3,00. 2). Perilaku Pelaksana masuk dalam faktor pendukung pelayanan yang ada di Puskesmas Dinoyo Kota Malang dengan nilai 2,93 masuk dalam kategori Baik. 3). Maklumat Pelayanan masuk dalam faktor pendukung pelayanan yang ada dengan nilai SKM 2,92. Faktor pendukung diatas ditarik dari unsur yang memiliki nilai tertinggi dari 9 indikator yang ada pada Survei Kepuasan Masyarakat. Faktor penghambat: 1). Pengaduan saran kritik memiliki nilai terendah dalam pengukuran SKM dengan nilai 2,60. 2). Waktu pelayanan mendapatkan nilai 2,74. 3). Biaya pelayanan mendapatkan nilai 2,76. Pengukuran Survei kepuasan masyarakat merupakan alat untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang ada melalui tanggapan masyarakat yang menerima pelayanan melalui kuisisioner, untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Dinoyo tidak cukup dengan mengukur metode survey kepuasan masyarakat (SKM). Pembahasan Fokus Penelitian pada bagian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang melalui Survei kepuasan masyarakat, berkaitan dengan kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan merupakan bahasan yang sama, dengan menggunakan pengukuran melalui survei maka seberapa tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui, pembasan ini merupakan hasil dari pengolahan data primer penelitian dan interprestasi dari bagian penyajian data. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dengan menggunakan tabel dibawah ini:

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
---	------------	---------------	---	-------------

**Tabel 7: Nilai Persepsi, Interval , Interval Konversi Mutu Pelayanan
Sumber : (KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)**

Penjelasan tabel diatas menjadi acuan indikator bagaimana pengukuran nilai atas kinerja pelayanan publik diimplementasikan yang bertujuan agar seluruh *stakeholder* terkait dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat lebih kompetitif, dinamis dan humanis. Indikator pengukuran melalui survey kepuasan masyarakat ini menjadi hal konkret yang dibutuhkan untuk dapat mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dari pelayanan publik yang diberikan diberbagai bidang, termasuk pada bidang kesehatan khususnya diwilayah kerja puskesmas dinoyo Kota Malang.

Selanjutnya hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang pada bulan Juli- Desember 2016 yang bertujuan mengetahui sejauh mana pelayanan yang ada, melihat tael diatas Puskesmas Dinoyo memiliki nilai IKM unit pelayanan : jumlah NRR tertimbang $\times 25 = 3,13 \times 25 = 78,14$. Nilai Interval IKM 3.13 dan nilai Interval Konversi IKM 78.14 masuk dalam kategori mutu pelayana B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Penjelasan konkret menggunakan tabel dapat diperoleh dari data dibawah ini:

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Prosedur Pelayanan	3.11	0.22
2	Persyaratan pelayanan	3.12	0.22
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.15	0.22
4	Kedisiplinan Petugas pelayanan	3.12	0.22
5	Tanggung Jawab Petugas pelayanan	3.19	0.23
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.21	0.23

7	Kecepatan Pelayanan	2.97	0.21
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.14	0.22
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.15	0.22
10	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3.19	0.23
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.14	0.22
12	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3.18	0.23
13	Kenyamanan Lingkungan	3.17	0.22
14	Keamanan Pelayanan	3.17	0.22
Jumlah			3.13

Tabel 8: Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dinoyo Bulan Juli – Desember 2019

Melihat ke-2 Tabel diatas ada peningkatan pada pelayanan yang ada di Puskesmas, merujuk pada pengukuran yang dilakukan pada tahun 2016 dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai Konversi sebesar 78.14, sedangkan pada pengukuran yang dilakukan dengan metode SKM pada penelitian ini Puskesmas Dinoyo memiliki nilai Konversi sebesar 79.59.

Dari tabel diatas dapat diketahui ada 3 indikator atau unsur dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki angka tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana yakni sebesar 3,00 masuk dalam kategori B “Baik” ini menunjukkan bawah responden meyakini kompetensi pelaksana yang ada di Puskesmas Dinoyo cukup baik baik, dan nilai terendah sebesar 2,60 pada unsur ke- 9 yakni Pengaduan kritik , meskipun masuk dalam kategori “B” baik namun penulis merasa pada unsur ini kurang memuaskan.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan yang ada di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki nilai SKM sebesar 3,18 sehingga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang masuk dalam kategori “B” yaitu Baik, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dinoyo mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2016 yang memiliki nilai IKM sebesar 3,13, Berdasarkan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan. Puskesmas Dinoyo Kota Malang memiliki 3 Faktor pendukung pelayanan yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Maklumat pelayanan, faktor pendukung ditarik dari nilai tertinggi dari 9 unsur yang ada dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Faktor pendukung tidak hanya di dapat dari hasil pengukuran, namun didasari oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bagian Tata usaha dan Petugas pelayanan yang ada di Puskesmas Dinoyo. Sebaliknya untuk faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang juga memiliki 3 faktor yaitu Pengaduan Pelayanan dan Kritik,

waktu Pelayanan dan biaya pelayanan, dari ke – 3 faktor penghambat tersebut masi dalam kategori wajar mengingat angka yang didapatkan masuk dalam kategori Baik sesuai dengan tabel interval dan kinerja unit pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Meskipun kualitas pelayanan kesehatan diberikan oleh penyelenggaraan layanan cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk dijadikan bahan evaluasi kinerja dan untuk mengantisipasi permasalahan dinamis yang terjadi dimasyarakat khususnya terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No KEP/25/M.PAN/2/2004

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan Ke 19. Bandung: Alfabeta