

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan (A study of Satisfaction Index towards Laboratory Services)

Kamil¹, Sendy Indah P², Hadiatussaniah³

¹Dosen Program Studi Analis Kesehatan, Stikes Wiyata Husada Samarinda

²Dosen Program Analis Kesehatan, Stikes Wiyata Husada Samarinda

³Mahasiswa, Program Studi Analis Kesehatan, Stikes Wiyata Husada Samarinda

E-Mail : sendyindah@stiekswhs.ac.id.

ABSTRACT

Background: Patient Satisfaction is the reflection of the health service quality they receive. To find out the service performance of the government officials to the public, it is necessary to assess the public opinions about their satisfaction toward the services provided in the Laboratory. Based on the Decree of Minister of State Apparatus Empowerment Number: Kep/25/M. PAN/2/2004 concerning the General Guidelines for Preparing Public Satisfaction Index in the Government Institution Service Units, it is necessary to do assessment on the satisfaction index toward public services. Then the 14 indicators were used as an assessment instrument based on the decree of Minister of State Apparatus Empowerment.

Methods: The sample was taken by using Non Probability Sampling with the total number of 150 respondents taken from the patients who visited the Laboratory of UPTD Puskesmas Wonorejo. The research was conducted in May 2016. The data were analyzed descriptively and the value of Public Satisfaction Index (PSI) was calculated.

Findings: The research findings showed that the value of public satisfaction index of PSI was 74.065 in which the service quality was categorized B or good.

Conclusion: Public Satisfaction Index toward the services provided by Laboratory at UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda was 74.085 with good service performance .

Keywords: PSI, Satisfaction, Puskesmas

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah yaitu pelayanan masyarakat dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit masyarakat sebagai sarana utamanya. Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 yang merupakan pembaruan dari undang-undang kesehatan nomor 23 tahun 1992, juga menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, maka perlu dilaksanakan berbagai upaya, yang harus dilakukan secara sistematis, konsisten dan terus menerus.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Salah satu indikator

keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima

Puskesmas Wonorejo adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan di wilayah Cendana dan sekitarnya. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini meliputi: pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), Program Gizi, Program Penanggulangan Penyakit Menular, Balai Pengobatan, Kesehatan gigi dan mulut, Program Imunisasi, Program Sanitasi Lingkungan, Program Lansia, Usaha Kesehatan Gizi Sekolah dan Masyarakat Desa (UKGMD), serta pelayanan Laboratorium.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan

Masyarakat 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. Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan.

Pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, Sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan Puskesmas Wonorejo melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting bagi Puskesmas Wonorejo karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap Puskesmas Wonorejo khususnya di bidang pelayanan Laboratorium.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo, Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Wonorejo pada bulan Mei 2016.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling* secara accidental sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Prosedur pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 1 tentang prosedur pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 75,3. Pada unsur 1 sebanyak 2 orang menjawab tidak mudah dengan persentase 1%. Sebanyak 3 orang menjawab kurang mudah dengan persentase 2%. Sebanyak 136 orang menjawab mudah dengan persentase 91% dan yang terakhir 9 orang menjawab sangat mudah dengan persentase 6%. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo merasa mudah dalam prosedur pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Pasien yang melakukan pemeriksaan dilaboratorium merupakan rujukan dari poli, sehingga pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium mudah dalam prosedur pelayanan. Pasien yang sudah di ambil sampelnya harus menunggu hasil dan kembali lagi ke poli sebelumnya. Kebutuhan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 2 tentang kesesuaian persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,67. Pada unsur 2 sebanyak 140 orang menjawab sesuai dengan persentase 93%. Sebanyak 10 orang menjawab sangat sesuai dengan persentase 7%. Sedangkan yang menjawab tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo sesuai dengan persyaratan untuk jenis pelayanan dalam pemeriksaan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan

untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 3 tentang kejelasan petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,5. Pada unsur 3 sebanyak 1 orang menjawab tidak jelas dengan persentase 1%. Sebanyak 3 orang menjawab kurang jelas dengan persentase 2%. Sebanyak 131 orang menjawab jelas dengan persentase 87% dan yang terakhir 15 orang menjawab sangat jelas dengan persentase 10%. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo merasa jelas dalam melayani. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

d. Kedisiplinan Petugas Kesehatan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 4 tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,17. Pada unsur 4 sebanyak 3 orang menjawab kurang disiplin dengan persentase 2%. Sebanyak 137 orang menjawab disiplin dengan persentase 91% dan yang terakhir 10 orang menjawab sangat disiplin dengan persentase 7%. Sedangkan pada jawaban tidak disiplin, tidak ada. Itu artinya petugas pelayanan laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo disiplin dalam memberi pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

e. Tanggung Jawab

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 5 tentang

tanggung jawab pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 77,5. Pada unsur 5 sebanyak 135 orang menjawab bertanggung jawab dengan persentase 90%. Sebanyak 10 orang menjawab sangat bertanggung jawab dengan persentase 10%. Sedangkan pada jawaban, tidak bertanggung jawab dan kurang bertanggung jawab tidak ada. Itu artinya pada petugas laboratorium yang memberikan pelayanan pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo bertanggung jawab. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 6 tentang kemampuan petugas dalam pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 77,83. Pada unsur 6 sebanyak 135 orang menjawab mampu dengan persentase 90% dan 15 orang menjawab sangat mampu dengan persentase 10%. Sedangkan pada jawaban tidak mampu dan kurang mampu tidak ada. Itu artinya pada petugas laboratorium yang memberikan pelayanan pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo adalah mampu. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas

g. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 7 tentang kecepatan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 74,5. Pada unsur 7 sebanyak 1 orang menjawab tidak cepat dengan persentase 1%. Sebanyak 4 orang menjawab kurang cepat dengan persentase 3%. Sebanyak 142 orang menjawab cepat dengan persentase 95% dan yang terakhir 3 orang menjawab sangat cepat dengan persentase 2%. Itu artinya pada pasien

yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo merasa cepat dalam pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Dalam pemeriksaan laboratorium tentunya dibutuhkan waktu yang cukup lama. Akan lebih banyak lagi waktu yang dibutuhkan pada saat banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium. Tentunya pasien harus diberi penjelasan akan keterlambatan dalam hasil. Pada hari kerja begitu banyak pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

h. Keadilan mendapat Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 8 tentang keadilan mendapatkan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,67. Pada unsur 8 sebanyak 140 orang menjawab adil dengan persentase 93%. Sebanyak 10 orang menjawab sangat adil dengan persentase 7%. Sedangkan yang menjawab tidak adil dan kurang adil tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo petugas memberikan pelayanan dengan adil. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 9 tentang kesopanan dan keramahan petugas didapatkan jumlah nilai IKM konversi 78,67. Pada unsur 9 sebanyak 1 orang menjawab kurang sopan dan ramah dengan persentase 1%. Sebanyak 127 orang menjawab mudah dengan persentase 85% dan yang terakhir 23 orang menjawab sangat mudah dengan persentase 15%. Pada jawaban tidak

sopan dan ramah tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo petugas melayani dengan sopan dan ramah. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 10 kewajaran biaya pelayanan tentang didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,83. Pada unsur 10 sebanyak 2 orang menjawab kurang wajar dengan persentase 1%. Sebanyak 135 orang menjawab wajar dengan persentase 90% dan 13 orang menjawab sangat wajar dengan persentase 9%. Sedangkan pada jawaban tidak wajar tidak ada. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

k. Ketepatan Jadwal Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 11 tentang ketepatan jadwal pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 74,83. Pada unsur 11 sebanyak 8 orang menjawab kadang-kadang tepat dengan persentase 5%. Sebanyak 135 orang menjawab banyak tepat dengan persentase 90% dan 7 orang menjawab selalu tepat dengan persentase 5%. Pada jawaban selalu tidak tepat adalah 0 atau tidak ada. Itu artinya petugas melayani pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo dengan tepat waktu. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

l. Kenyamanan Lingkungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 12 tentang kenyamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76. Pada unsur 12 sebanyak 144 orang menjawab nyaman dengan persentase 96%. Sebanyak 6 orang menjawab sangat

nyaman dengan persentase 4%. Sedangkan yang menjawab tidak nyaman dan kurang nyaman, tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo merasa nyaman di lingkungan unit laboratorium. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

m. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 13 tentang keamanan di lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,5. Pada unsur 13 sebanyak 1 orang menjawab kurang aman dengan persentase 1%. Sebanyak 139 orang menjawab aman dengan persentase 93% dan 10 orang menjawab sangat aman dengan persentase 7%. Pada jawaban tidak aman didapatkan hasil 0 atau tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo merasa aman dengan lingkungan di unit laboratorium. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

n. Jumlah Kembali Kunjungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 14 tentang seringnya berkunjung ke unit laboratorium didapatkan jumlah nilai IKM konversi 49,17. Pada unsur 14 sebanyak 35 orang menjawab satu kali dengan persentase 23%. Sebanyak 85 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 57%. Sebanyak 29 orang menjawab sering dengan persentase 19% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat sering dengan persentase 1%. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan pasien yang melakukan pemeriksaan di unit laboratorium kebanyakan baru melakukan pemeriksaan laboratorium untuk memenuhi persyaratan dalam pembuatan surat. Kebanyakan pasien yang baru pertama kali melakukan

pemeriksaan adalah pasien yang masih muda. Sedangkan pada usia 36 sampai >50 rutin melakukan pemeriksaan laboratorium.

Berdasarkan penjelasan diatas dari 14 unsur didapatkan jumlah nilai kepuasan tertinggi pada jawaban responden unsur 9 yaitu tingkat kepuasan berdasarkan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan nilai IKM 78,9 dan mutu baik. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada unsur keramahan dan kesopanan petugas yaitu puas. Petugas laboratorium di Puskesmas Wonorejo ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

SIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan yang baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda yang tertinggi adalah 78,9 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan mutu B (baik).
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda yang terendah adalah 49,2 pada unsur jumlah kembali kunjungan dengan mutu C (kurang baik).

SARAN

1. Bagi Instansi laboratorium
Diharapkan untuk meningkatkan kenyamanan di bagian ruang tunggu agar pasien merasa nyaman.
2. Bagi petugas laboratorium
Diharapkan dapat memberikan informasi tentang masalah waktu tunggu dalam pemeriksaan, agar pasien paham dengan waktu yang diperlukan untuk pemeriksaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Sebaiknya pada penelitian selanjutnya dilakukan penelitian ditempat laboratorium yang lain terutama di Puskesmas yang sudah terakreditasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azrul, Anwar. (2003). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relation Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : Andi
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. New York : M.E Sharpe, Inc.
- Djemari, M. (2003). *Penyusunan Tes Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pasca UNY
- Gasperza, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Hawkins, D. I., Mothersbaugh, D. L., & Best, R. J. (2007). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York : Mc Graw Hill Company Inc.
- KepMen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kuswanti, R. W.O. (2003). *Studi tentang Kualitas Pelayanan kesehatan Pasien*. Journal Administrasi Negara Vol 2. 789-790.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Winarsih, AS. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Cetakan III. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riwidikdo, (2008). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press
- Susanto Z.A, (2013). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Setelah Penerapan ISO 17025 di Unit Pelayanan Tingkat Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*. Yogyakarta : Skripsi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa, Cetakan ketiga*. Yogyakarta : Anti Offset.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Anti Offset.
- Tunggal, A.W. (2007). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Air Langga.
