Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Siti Umrana

Staf Pengajar Prodi DIII Keperawatan
STIKES Karya Kesehatan Kendari

Abstrak

Data kunjungan pasien di Puskesmas Jati Raya mengalami penurunan sejak tahun 2015 dimana pada bulan Januari tercatat 235 pasien, bulan Februari tercatat 198 pasien dan pada bulan Maret hanya 127 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan indeks kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari.

Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan desain penelitian *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang berkunjung/berobat di puskesmas Jati Raya Kota Kendari dengan jumlah sampel sebanyak 96 pasien yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling.* Pengolahan hasil penelitian menggunakan uji statisti *chi-square* (X2) dan uji alternatif *fisher's exact test* (*p).*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan sedang (*phi* = 0,26) antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari.

Disarankan kepada pihak puskesmas agar senantiasa melakukan penambahan fasilitas, sarana, prasarana, pelatihan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berjenjang untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Kata Kunci **: Indeks, Kepuasan, Pelayanan, Jati Raya**

Abstrack

Patient visits in health centers Teak Kingdom decreased since 2015, which in January was 235 patients, 198 patients recorded in February and in March, only 127 patients. This study aims to determine the relationship of community satisfaction index with quality services in health centers Jati Raya Kendari.

This type of research is analytic survey with *cross sectional* study design. The population in this study were all patients who come to visit / treatment in health centers Jati Raya Kendari with a total sample of 96 patients were taken using *simple random sampling technique.* Processing the results of studies using test statisti *chi-square* (X2) and the alternative test *Fisher's exact test (p).*

The results showed that there was a relationship *(phi* = 0.26) between the Community Satisfaction Index (HPI) with the quality of health services at the health center Jati Raya Kendari.

Suggested to the clinic to always perform additional facilities, equipment, infrastructure, training and improving the quality of human resources is tiered to improve service performance.

Keywords : Satisfaction Index, Jati Raya Service

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang dikembangkan di suatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Kriteria sebuah pelayanan kesehatan di suatu wilayah harus jelas, demikian pula dengan tujuan operasionalnya. Kriteria umum sebuah pelayanan kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik yaitu; pelayanan yang disediakan harus bersifat komprehensif untuk seluruh masyarakat yang ada di suatu wilayah

(*availability*), dilaksanakan secara wajar, tidak melebihi kebutuhan dan daya jangkau masyarakat (*appropriatness*), dilakukan secara berkesinambungan (*continuity*), diupayakan agar dapat diterima oleh masyarakat setempat (*acceptability*), harus terjangkau oleh masyarakat pada umumnya (*affordable*), manajemennya harus efisien, dan harus selalu terjaga mutunya (*quality*) (Muninjaya, 2011).

Bentuk pelayanan yang berkualitas antara konsumen dan pemberi pelayanan *(provider)* disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Konsumen mengartikan pelayanan yang berkualitas jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah, yang mana secara keseluruhan memberi kesan kepuasan bagi pasien. Sedangkan pemberi pelayanan mengartikan pelayanan yang kualitas jika pelayanan sesuai dengan standar. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 2010).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang berkualitas, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2011).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan diberbagai tempat pelayanan khususnya di Puskesmas yakni : Faktor penampilan fisik *(tangible)* yang merupakan perwujudan dari fasilitas fisik yang dimiliki suatu pusat pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya adalah faktor kehandalan *(reliability)* yang berhubungan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Faktor empati *(emphaty),* sebagai kemampuan petugas untuk merasakan masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Faktor ketanggapan *(responsiveness),* merupakan aspek kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan yang diinginkan pasien. Faktor jaminan *(assurance),* mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam setiap tindakannya.

Faktor tingkat pendidikan petugas, semakin tinggi pendidikan yang ditempuh oleh seorang petugas, maka semakin baik pengetahuannya sehingga sikap dan tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya lebih baik dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang rendah. Faktor yang terakhir adalah masa kerja petugas, masa kerja petugas berhubungan erat dengan pengalaman yang telah diketahui atau yang dikerjakan sebelumnya. sehingga menyebabkan terbentuknya suatu individu yang lebih arif dan bijaksana dalam melakukan tindakan. Ketujuh dimensi tersebut merupakan barometer dalam menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Pada tahun 2013 di Indonesia tercatat 8.931 Puskesmas yang disediakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dan pada tahun 2014 terjadi peningkatan jumlah penyediaan Puskesmas menjadi 9.599 unit. Sedangkan di Sulawesi Tenggara tercatat pada tahun 2013 jumlah Puskesmas sebanyak 264 unit, 78 diantaranya Puskesmas rawat inap dan pada tahun 2014 menjadi 268 Puskesmas, 79 unit adalah Puskesmas rawat inap (Profil Kesehatan Sultra, 2014).

Sejak pemerintah memberlakukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) pada tanggal 1 Januari 2014 tingkat kunjungan masyarakat ke Puskesmas juga mengalami peningkatan yang cukup drastis yang salah satunya terjadi di Puskesmas Jati Raya merupakan salah satu Puskesmas non perawatan yang bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Kadia Kota Kendari. Data kunjungan

pasien pada tahun 2014 adalah 9.121 orang dengan rata-rata kunjungan 760 pasien/bulan. Angka ini kemudian mengalami penurunan sejak tahun 2015 dimana pada bulan Januari tercatat 235 pasien, bulan Februari tercatat 198 pasien dan pada bulan Maret hanya 127 pasien (Puskesmas Jati Raya, 2015). Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke Puskesmas Jati Raya bisa saja disebabkan oleh kondisi kesehatan masyarakat yang semakin membaik akan tetapi di sisi lain penurunan kunjungan masyarakat tersebut dapat pula disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat.

Hasil wawancara dengan beberapa pengunjung di Puskesmas Jati Raya, salah satu pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan fasilitas pelayanan gratis di Puskesmas tersebut tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan diharuskan membawa surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan setempat, padahal informasi tersebut belum sepenuhnya disosialisasikan kepada pengunjung baik dalam bentuk pengumuman maupun edaran ke masing-masing RT\RW. Pengunjung lain menceritakan pengalamannya sewaktu menerima pelayanan di Puskesmas Jati Raya, kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis sangat kurang sehingga tidak jarang pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Di samping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.

Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu Puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (*The Leadership Factor*, 2009). Untuk mengatasi hal di atas perlu dilakukan langkah-langkah yang positif dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi (fisik, psikologi, sosial spiritual dan edukasi) serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat dan minat mereka untuk menggunakan jasa pelayanan Puskesmas akan meningkat pula (Sitorus, 2010).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari".

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study* dimana peneliti melakukan pengukuran variabel sesaat artinya subyek pengukuran satu kali saja dan pengukuran dilakukan saat pemeriksaan atau pengkajian data. Populasi Pada penelitian adalah semua pasien yang datang berkunjung/berobat di puskesmas Jati Raya Kota Kendari yang pada bulan Maret 2015 sebanyak 127 pasien. Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling* dimana sampelnya adalah seluruh pasien yang sedang berkunjung saat pengambilan sampel ini.

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu ukuran deskriptif yang dapat memberikan perbedaan angka kejadian masalah yang dialami. Ada masalah tertentu yang lebih banyak ditemukan pada kelompok wanita ataupun pada kelompok pria saja (Noor, 2002).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	51	53,13
2	Perempuan	45	46,88
Jumlah		**96**	**100**

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 (53,13%) orang dan perempuan sebanyak 45 (46,88%) orang.

b. Umur

Umur adalah lamanya seseorang hidup yang dihitung berdasarkan ulang tahun terakhir, umur berkembang sejalan dengan perkembangan biologis alat - alat tubuh dan kematangan intelektual (Nursalam, 2000).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

No	Umur	n	%
1	20 - 27 tahun	39	40,63
2	28 - 35 tahun	28	29,17
3	36 - 43 tahun	10	10,42
4	44 - 51 tahun	12	12,50
5	52 - 59 tahun	7	7,29
Jumlah		**96**	**100**

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden yang tertinggi berumur 20 - 27 tahun sebanyak 39 (40,63%) orang dan terendah adalah umur 51 - 59 tahun sebanyak 7 (7,29%) orang.

c. Pendidikan

Pendidikan adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok atau masyarakat sehingga sesuai dengan harapan pelaku pendidikan (Notoatmodjo, 2003).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

No	Pendidikan	n	%
1	SD	6	6,25
2	SMP	12	12,50
3	SMA	38	39,58
4	Diploma	17	17,71
5	S1	23	23,96
Jumlah		**96**	**100**

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel di atas menunjukan bahwa dari 96 responden yang diteliti frekuensi tertinggi memiliki pendidikan SMA sebanyak 38 (39,58%) orang dan yang terendah memiliki pendidikan SD sebanyak 6 (6,25%) orang.

d. Pekerjaan

Pekerjaan secara umum didefinisikan sebagai sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk upah atau uang sehingga dapat menunjang kelangsungan hidup seseorang (Azwar, 2002).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

No	Pekerjaan	n	%
1	IRT	19	19,79
2	Petani	7	7,29
3	Swasta	19	19,79
4	Wiraswasta	9	9,38
5	Mahasiswa	19	19,79
6	PNS	23	23,96
Jumlah		**96**	**100**

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel di atas menunjukan bahwa dari 96 responden yang frekuensi pekerjaan tertinggi adalah PNS sebanyak 23 (23,96%) orang dan frekuensi terendah yakni Petani sebanyak 7 (7,29%) orang.

2. Hasil Analisis Univariat

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang di teliti yaitu indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah hasil analisa univariat dari kedua variabel tersebut.

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat merupakan tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Tabel 5. Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

No	Indeks Kepuasan Masyarakat	n	%
1	Baik	76	79,17
2	Kurang	20	20,83
Jumlah		**96**	**100**

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel di atas menunjukan bahwa indeks kepuasan masyarakat pasien di Puskesmas Jati Raya kota Kendari berdasarkan penilaian responden yang berkategori baik sebanyak 76 (79,17%) orang, sedangkan yang berkategori kurang sebanyak 20 (20,83%) orang.

Adapun distribusi penilaian dari 14 indikator indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

1) Prosedur pelayanan

Indeks kepuasan masyarakat dalam hal prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Tabel 6. Distribusi Nilai Prosedur Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Prosedur Pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Keterbukaan informasi tentang prosedur pelayanan	8	8.33	56	58.33	12	12.50	20	20.83	0	0
Kejelasan alur prosedur pelayanan	3	3.13	52	54.17	19	19.79	22	22.92	0	0
Kesederhanaan dalam prosedur pelayanan	4	4.17	62	64.58	7	7.29	23	23.96	0	0
Kejelasan informasi tentang penggunaan obat-obatan	11	11.46	45	46.88	11	11.46	29	30.21	0	0
Kemudahan dalam memperoleh obat yang diresepkan	8	8.33	44	45.83	13	13.54	31	32.29	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kesederhanaan prosedur pelayanan dengan kategori puas sebanyak 62 (64,58%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

2) Persyaratan pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Tabel 7. Distribusi Nilai Persyaratan Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Persyaratan pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	9	9.38	51	53.13	16	16.67	20	20.83	0	0
Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	5	5.21	56	58.33	13	13.54	22	22.92	0	0
Kejelasan mengenai syarat pelayanan	6	6.25	54	56.25	18	18.75	18	18.75	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan dengan kategori puas sebanyak 56 (58,33%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

3) Kejelasan petugas pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab)

Tabel 8. Distribusi Nilai Kejelasan Petugas Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kejelasan petugas pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kejelasan identitas dan tanggung jawab petugas	10	10.42	42	43.75	20	20.83	24	25.00	0	0
Kemudahan petugas untuk ditemui dan dihubungi	15	15.63	43	44.79	20	20.83	18	18.75	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kemudahan petugas untuk ditemui dan dihubungi dengan kategori puas sebanyak 43 (44,79%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

4) Kedisiplinan petugas pelayanan

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

Tabel 9. Distribusi Nilai Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kedisiplinan petugas pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kredibilitas petugas pelayanan	9	9.38	46	47.92	25	26.04	16	16.67	0	0
Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan	12	12.50	37	38.54	25	26.04	22	22.92	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kredibilitas petugas pelayanan dengan kategori puas sebanyak 46 (47,92%) orang dan tidak ditemukan penilaian kategori tidak puas.

5) Tanggung jawab petugas pelayanan

Merupakan bagian indeks kepuasan masyarakat yang mencakup kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Tabel 10. Distribusi Nilai Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Tanggung jawab petugas pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	4	4.17	42	43.75	29	30.21	21	21.88	0	0
Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	12	12.50	50	52.08	14	14.58	20	20.83	0	0
Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	16	16.67	39	40.63	24	25.00	17	17.71	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kepastian tanggung jawab petugas pelayanan dengan kategori puas sebanyak 50 (52,08%) orang.

6) Kemampuan petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 11. Distribusi Nilai Kemampuan Petugas Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kemampuan petugas pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kemampuan fisik petugas	10	10.42	41	42.71	21	21.88	23	23.96	0	0
Kemampuan intelektual petugas pelayanan	9	9.38	53	55.21	17	17.71	18	18.75	0	0
Kemampuan administrasi pelayanan	8	8.33	51	53.13	20	20.83	16	16.67	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam kemampuan intelektual petugas pelayanan dengan kategori puas sebanyak 53 (55,21%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

7) Kecepatan pelayanan

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Tabel 12. Distribusi Nilai Kecepatan Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kecepatan pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ketepatan waktu proses pelayanan	15	15.63	42	43.75	22	22.92	17	17.71	0	0
Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	17	17.71	29	30.21	25	26.04	24	25.00	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dengan kategori puas sebanyak 42 (43,75%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

8) Keadilan mendapatkan pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Tabel 13. Distribusi Nilai Keadilan Mendapatkan Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kecepatan pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	11	11.46	43	44.79	25	26.04	17	17.71	0	0
Kemerataan jangkauan dalam pelaksanaan pelayanan	11	11.46	41	42.71	24	25.00	19	19.79	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dengan kategori puas sebanyak 43 (44,79%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

9) Kesopanan dan keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas pada indikator indeks kepuasan masyarakat adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Tabel 14. Distribusi Nilai Kesopanan dan Keramahaan Petugas Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kesopanan dan keramahan petugas	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	11	11.46	47	48.96	16	16.67	22	22.92	0	0
Penghormatan dan penghargaan petugas dan masyarakat	9	9.38	43	44.79	16	16.67	28	29.17	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kesopanan dan keramahaan petugas pelayanan dengan kategori puas sebanyak 47 (48,96%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

10) Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yang dimaksud dalam indikator indeks kepuasan masyarakat adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Tabel 15. Distribusi Nilai Kewajaran Biaya Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kewajaran biaya pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat	7	7.29	50	52.08	13	13.54	26	27.08	0	0
Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil	8	8.33	48	50.00	24	25.00	16	16.67	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat dengan kategori puas sebanyak 50 (52,08%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

11) Kepastian biaya pelayanan

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan oleh masyarakat selku pemakai jasa dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak puskesmas.

Tabel 16. Distribusi Nilai Kepastian Biaya Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kepastian biaya pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kejelasan rincian biaya pelayanan	12	12.50	37	38.54	27	28.13	20	20.83	0	0
Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	4	4.17	50	52.08	24	25.00	18	18.75	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal keterjangkauan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan dengan kategori puas sebanyak 50 (52,08%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

12) Kepastian jadwal pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak puskesmas.

Tabel 17. Distribusi Nilai Kepastian Jadwal Pelayanan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kepastian jadwal pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kejelasan jadwal pelayanan	8	8.33	57	59.38	16	16.67	15	15.63	0	0
Kehandalan jadwal pelayanan	8	8.33	47	48.96	21	21.88	20	20.83	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kejelasan rincian biaya pelayanan dengan kategori puas sebanyak 57 (59,38%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

13) Kenyamanan lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Tabel 18. Distribusi Nilai Kenyamanan Lingkungan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Kenyamanan lingkungan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kebersihan dan kerapihan lingkungan tempat pelayanan	17	17.71	37	38.54	26	27.08	16	17	0	0
Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan	11	11.46	46	47.92	12	12.50	26	11	0	0
Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana	8	8.33	54	56.25	15	15.63	19	8	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan dengan kategori puas sebanyak 54 (56,25%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

14) Keamanan pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tabel 19. Distribusi Nilai Keamanan Pelayanaan Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Keamanan pelayanan	SP		P		CP		KP		TP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Keamanan lingkungan pelayanan	8	8.33	49	51.04	19	19.79	20	20.83	0	0
Keamanan dalam menggunakan sarana dan prasarana pelayanan	14	14.58	40	41.67	18	18.75	24	25.00	0	0

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal keamanan lingkungan pelayanan dengan kategori puas sebanyak 49 (51,04%) orang dan tidak ditemukan penilaian dengan kategori tidak puas.

b. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah gambaran umum tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien berdasarkan standar yang telah ditetapkan dengan menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan (penampilan fisik, kehandalan, empati, ketanggapan dan jaminan/kepastian).

Tabel 20. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

No	Kualitas Pelayanan Kesehatan	n	%
1	Cukup	77	80,21
2	Kurang	19	19,79
Jumlah		**96**	**100**

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel di atas menunjukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari berdasarkan penilaian responden yang berkategori cukup sebanyak 77 (80,21%) orang, sedangkan yang berkategori kurang sebanyak 19 (19,79%) orang.

Adapun distribusi penilaian dari ke-5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

1) Dimensi penampilan fisik

Yaitu perwujudan dari fasilitas fisik yang dimiliki suatu pusat pelayanan kesehatan dan penampilan petugas kesehatan secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Tabel 21. Distribusi Nilai Dimensi Penampilan Fisik
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Dimensi penampilan fisik	Ya		Tidak	
	n	%	n	%
Kondisi puskesmas bersih, rapi dan sudah terasa nyaman	87	90.63	9	9.38
Petugas dalam melakukan tindakan tidak gugup dan ragu-ragu	56	58.33	40	41.67
Obat-obatan yang dibutuhkan selalu tersedia	57	59.38	39	40.63

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal kondisi puskesmas yang bersih, rapi dan terasa nyaman sebanyak 87 (90,63%) orang dan nilai terendah pada keadaan petugas dalam melakukan tindakan tidak gugup dan ragu ragu sebanyak 56 (58,33%) orang.

2) Dimensi kehandalan

Berhubungan dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di pusat pelayanan kesehatan atau dengan kata lain kehandalan adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Tabel 22. Distribusi Nilai Dimensi Kehandalan
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Dimensi kehandalan	Ya		Tidak	
	n	%	n	%
Prosedur penerimaan pasien dilakukan cepat dan tepat	45	46.88	51	53.13
Perawat terampil dalam melakukan tindakan	35	36.46	61	63.54
Perawat tidak mempersulit pasien yang datang ke puskesmas	44	45.83	52	54.17

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal prosedur penerimaan pasien dilakukan cepat dan tepat sebanyak 45 (46,88%) orang dan nilai terendah pada keterampilan perawat dalam melakukan tindakan sebanyak 35 (36,46%) orang.

3) Dimensi empati

Yaitu kemampuan dari petugas kesehatan untuk merasakan masalah kesehatan yang dihadapi oleh pasien, sehingga petugas dapat mempersepsikan secara akurat perasaan pasien tersebut dan memahami arti masalah kesehatan tersebut bagi pasien.

Tabel 23. Distribusi Nilai Dimensi Empati
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Dimensi empati	Ya		Tidak	
	n	%	n	%
Perawat memberi pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	44	45.83	52	54.17
Perawat memiliki sikap yang sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien	48	50.00	48	50.00
Perawat mau mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	42	43.75	54	56.25

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal perawat memiliki sikap yang sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien sebanyak 48 (50,00%) orang dan nilai terendah pada perawat mau mendengarkan keluhan pasien dengan seksama sebanyak 42 (43,75%) orang.

4) Dimensi ketanggapan

Yaitu ketanggapan petugas berhubungan dengan aspek kesigapan dari petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang dinginkan.

Tabel 24. Distribusi Nilai Dimensi Ketanggapan
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Dimensi ketanggapan	Ya		Tidak	
	n	%	n	%
Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	53	55.21	43	44.79
Perawat senantiasa membantu pasien yang membutuhkan bantuan	54	56.25	42	43.75
Perawat selalu bersikap hormat kepada pasien dan keluarganya	54	56.25	42	43.75

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal perawat senantiasa membantu dan bersikap hormat kepada pasien sebanyak 54 (56,25%) orang dan nilai terendah pada perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien sebanyak 53 (55,21%) orang.

5) Dimensi jaminan/kepastian

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam setiap tindakan yang diberikan kepada pasien atau dengan kata lain petugas dapat menghilangkan rasa ketidak-percayaan atau keragu-raguan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan.

Tabel 25. Distribusi Nilai Dimensi Jaminan/kepastian
di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Dimensi jaminan/kepastian	Ya		Tidak	
	n	%	n	%
Perawat memiliki kemampuan dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami pasien	55	57.29	41	42.71
Perawat memberikan jaminan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan	54	56.25	42	43.75
Perawat memiliki kemampuan dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami pasien	81	84.38	15	15.63

Sumber : Data primer diolah 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian tertinggi responden adalah dalam hal perawat memiliki kemampuan dalam mengatasimasalah kesehatan yang dialami pasien sebanyak 81 (84,38%) orang dan nilai terendah pada perawat memiliki kemampuan dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami pasien sebanyak 55 (57,29%) orang.

3. Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji statistik *Chi Square* pada tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 26. Distribusi Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari

Indeks Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Kesehatan				Total		P_{value}	*phi*
	Cukup		Kurang					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	65	67,71	11	11,46	76	79,17	0,023	0,26
Kurang	12	12,50	8	8,33	20	20,83		
Total	77	80,21	19	19,79	96	100		

Sumber : Data primer diolah 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 76 responden yang menilai indeks kepuasan masyarakat baik terdapat 11 responden yang menilai kulitas pelayanan kurang sedangkan dari 19 respoden yang menilai indeks kepuasan masyarakat kurang, 12 responden diantaranya merasa cukup dengan kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{Value} = 0,023$ ($p < 0,05$) artinya Ha diterima atau ada hubungan antara indeks kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien yang berasal dari perbandingan antara kesan pelayanan dengan harapan dari pelayanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 96 responden yang menilai indeks kepuasan masyarakat baik menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan cukup sebanyak 65 (67,71%) responden dan yang menilai indeks kepuasan masyarakat baik tetapi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 11(11,46%) responden sedangkan responden yang menilai indeks kepuasan masyarakat kurang tetapi menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan cukup sebanyak 12 (12,50%) responden, selanjutnya responden yang menilai indeks kepuasan masyarakat kurang menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 8 (8,33%) responden.

Hal ini memberikan gambaran bahwa 65 (67,71%) responden menilai indeks kepuasan masyarakat baik menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan cukup, hal ini disebabkan karena petugas kesehatan yang bertugas di puskesmas Jati Raya Kota Kendari dirasakan telah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan pasien seperti dalam hal prosedur pelayanan yang sederhana, alur pelayanan yang jelas, kemudahan dalam memperoleh obaobatan yang diresepkan. Petugas tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu lama, pasien mendapatkan perlakuan yang samaa sebagai penerima jasa pelayanan, biaya pelayanan yang sesuai dengan kemampuan masyarakat, kejelasan jadwal pelayanan serta kenyamanan dan keamanan dalam menerima pelayanan kesehatan.

Sedangkan 11 (11,46%) responden memberikan penilaian yang berbeda dimana indkes kepuasan masyarakat baik tetapi kualitas pelayanan kesehatan dirasakan masih kurang. Seperti dalam hal ruang tunggu pasien yang terasa sempit, hal ini disebabkan karena letak puskesmas Jati Raya yang strategis sehingga sangat mudah diakses oleh masyarakat baik menggunakan kendaraan

pribadi maupun angkutan umum sehingga dengan jumlah kunjungan puskesmas yang cukup tinggi (30 - 40 orang/hari) menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang nyaman karena ruang tunggu yang tersedia terbatas. Disisi lain status pelayanan puskesmas yang masih sebatas rawat jalan sehingga pasien yang seharusnya masih bisa tertangani harus di rujuk ke rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{Value} < \alpha$ (0,023 < 0,05) artinya Ha diterima atau ada hubungan antara indeks kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan di puskemas Jati raya Kota Kendari dengan nilai uji koefisien *phi* (0,26) yang berarti memiliki kekuatan hubungan yang sedang.

Asumsi peneliti terkait adanya hubungan variabel tersebut memberikan gambaran bahwa pihak Puskesmas Jati Raya mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat. Hal ini tergambar dari hasil penelitian dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat terutama dalam hal kesederhanaan prosedur pelayanan yang dinilai memuaskan oleh 62 (64,8%) responden dan kejelasan jadwal pelayanan sebanyak 57 (59,38%) responden, sedangkan pada penilaian kualitas pelayanan kesehatan dimana kondisi puskesmas yang bersih, rapi dan terasa nyaman diberikan nilai baik oleh 87 (90,62%) responden serta kemampuan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami pasien yang dinilai baik oleh 81 (84,38%) responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wiwien Simbala (2014) dimana hasil uji Kai-Kuadrat diperoleh nilai $p = 0{,}01 < \alpha$ (0,05) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan indeks kepuasan masyarakat di puskesmas Karombasan Kota Manado.

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas Jati Raya diharapkan agar lebih melengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti kemudahan memperoleh obat yang diresepkan yang masih dinilai kurang memuaskan oleh 31 (32,29%) responden sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah dalam hal keterampilan perawat dalam melakukan tindakan yang masih dinilai kurang oleh 61 (63,54%) responden.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan sedang ($phi = 0{,}26$) antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Jati Raya Kota Kendari. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi Puskemas agar senantiasa melakukan penambahan fasilitas, sarana, prasarana, pelatihan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berjenjang untuk meningkatkan kinerja pelayanan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Alimul, Aziz. *Metode Penelitian Kesehatan Dan Teknik Analisa Data,* Surabaya : Salemba Medika. 2010

Azwar, Asrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan Jilid II*. Jakarta : PT. Bina Rupa Aksara. 2010

Bappenas. *Peningkatan Akses Msyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. Jakarta, 2011.

Chandra. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. 2011

Depkes RI. *Pembangunan Kesehatan,* Jakarta : Depkes. 2005

Depkes RI. *Riset Bidang Kesehatan Dasar (Pelayanan Kesehatan Dasar) Berdasarkan Provinsi.* 2009 (online), accesed on 20 April 2015, available at http://www.Litbang.depkes.go.id/risbinkes.html

Effendy. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : EGC, 2012.

Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2012.

Ishaq mMahandi. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Jember*. Jember : Univ. Jember. 2013.

Kamarni Neng. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam)* Jurnal manajemen dan kewirausahaan volume 2 nomor 3 (ISSN : 2086-5051). Padang : Universitas Andalas. 2011

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kotler, Philip dan Amstrong. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1.* Jakarta : PT Drenhallindo Media Group. 2010

Muninjaya. G.A. *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC. 2011.

Notoatmodjo. *Sumber daya Manusia,* Jakarta : PT. Rhineka Cipta. 2013.

_____. *Metode Penelitian Kesehatan,* Jakarta : PT. Rhineka Cipta. 2010.

Nurba Erlyn. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan.* Jurnal eksis vol 8 No 2 (ISSN : 0216 – 6437) Samarainda : Poltekkes Samarinda. 2012

Nursalam. *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional)*. Jakarta : Salemba Medika. 2010

Pohan, I.S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta : EGC, 2012.

Retnowati Didik. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin kabupaten Semarang (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat)*. Semarang : Universitas Diponegoro. 2008

Sitorus Ratna, *Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. Jakarta : EGC, 2010

STIKES Mandala Waluya. *Penulisan dan Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian dan Skripsi (Edisi Ketiga)*. Kendari. 2015

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian,* cetakan ke-11. Bandung : CV Alfa Beta. 2010

Tanan Lohafri, dkk. *Analisis Tingkat Kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo.* Jurnal AKK Vol 2 No 3, September 2003 (hal 15-21). Makassar: FKM Unhas. 2013

The Leadership Factor. *The Guide to Costumer Satisfaction Measurement.* 2009

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa,* cetakan ketiga. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2012

Wijono, *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien.* Surabaya : CV. Duta Prima Airlangga. 2009