

PELAYANAN PUBLIK KESEHATAN PUSKESMAS DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN SUMENEP

Aryo Wibisono*, R. Amilia Destryana
Universitas Wiraraja, Indonesia

*e-mail korespondensi : aryo.wibisono45@gmail.com

Informasi Artikel

Draft awal: 22 Aug 2018
Revisi : 21 Sept 2018
Diterima : 20 Oct 2018
Available online: 31 Oct 2018

Keywords: *public service, logistic regression, index of public satisfaction*

Tipe Artikel : Research paper



Diterbitkan oleh Fakultas
Ekonomi Universitas Islam
Attahiriyah

ABSTRACT

This study aims to determine the index of public satisfaction in public health center services in Sumenep Regency and the relationship between the services to the public satisfaction. The analysis measured the index of public satisfaction and logistic regression methods to determine the effect of the relationship on total satisfaction in the health services of Public Health Center. The results of the study are the alignment between interests and patient satisfaction is still not aligned, there are still differences between interests and satisfaction, the pattern of the result is the relationship between the assurance dimension to the service satisfaction of the public health center, and the results of the index of public satisfaction values show that the results of the community assess the public health center performance is very good by getting an A grade.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dan hubungan antara pelayanan publik kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan metode regresi logistik untuk mengetahui pengaruh hubungan antara kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan PUSKESMAS di Kabupaten Sumenep. Hasil penelitiannya yaitu keselarasan antara kepentingan dengan kepuasan pasien masih belum selaras, karena masih terdapat beda antara kepentingan dengan kepuasan, pola hubungan yang dihasilkan adalah adanya hubungan antara dimensi *assurance* terhadap kepuasan layanan puskesmas, serta hasil nilai IKM menunjukkan bahwa hasilnya masyarakat menilai kinerja puskesmas sangat baik dengan mendapatkan nilai A.

Pedoman Sitasi : Aryo Wibisono & R. Amilia Destryana (2018). PELAYANAN PUBLIK KESEHATAN PUSKESMAS DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN SUMENEP. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 321 – 330

Journal homepage: <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>

1. Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang diprogramkan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pada setiap warganya atas suatu jasa, barang, serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik. Dengan adanya Undang-Undang (UU) No. 32 dan 33/ 2004 yang berisi tentang Pemerintahan Daerah dan Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah yang dilakukan pembaharuan dari UU yang ada adalah pembaharuan dari sistem desentralisasi. Dapat dilihat melalui konsep desentralisasi, oleh karena itu sistem tata kelola dalam suatu pemerintahan berdasarkan pada tiga konsep yaitu efisiensi, akuntabilitas dan eksternalitas.

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik sebaiknya membenahi permasalahan yang ada dalam sistem pelayanannya. Pelayanan yang diberikan dalam layanan publik terdiri atas layanan publik barang, layanan publik jasa serta layanan publik administratif dan semuanya sudah terjamin dalam UU, yang didalamnya ada beberapa jenis pelayanan seperti pendidikan, pekerjaan, pengajaran, serta usaha, energi, kesehatan, jaminan social, perbankan, sumber daya alam, perhubungan, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No.25 Tahun 2009). Dalam melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) yang tercantum didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000. Perlu adanya suatu metode dalam melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat sebagai panduan dalam melihat tingkat kualitas pelayanan.

Dikarenakan perbedaan daerah maka memungkinkan untuk menghasilkan perbedaan dari tingkat kepuasan, oleh karena itu penelitian mencoba untuk mengetahui letak kepuasan responden di puskesmas yang berbeda. Berikut beberapa penelitian yang menganalisis tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kesehatan. Menurut Damai (2017) menyatakan bahwa dalam sebuah puskesmas harus meningkatkan keahlian petugas bagian administrasi supaya dapat mempersingkat waktu teknik serta pelayanan sehingga tidak terjadi antrian. Dan untuk petugas puskesmas Tlogosari Wetan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan dapat memberikan pelayanan dengan keramahan. Tetapi menurut Sukamti (2015) menyatakan bahwa hasil penilaian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sudah sangat baik sehingga mendapatkan nilai yang paling tinggi. Karena terdapat perbedaan maka harus dilakukan pengujian kembali untuk mengetahui apa saja yang memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Ketersediaan peralatan kesehatan pada Kabupaten Sumenep di setiap puskesmas masih terbatas. Serta petugas kedokteran yaitu dokter umum maupun dokter spesialis masih sangat terbatas. Oleh karena itu untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik dan seberapa puas mereka terhadap pelayanannya, maka dilakukan penelitian di puskesmas Kabupaten Sumenep. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kedepannya kepada pelayanan publik kesehatan di Sumenep dapat berjalan efektif dan dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui keselarasan antara kepentingan dan kepuasan masyarakat kabupaten sumenep dalam kualitas pelayanan publik kesehatan, pola hubungan dimensi layanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan publik kesehatan di serta untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat kabupaten sumenep terhadap penyelenggaraan pelayanan publik kesehatan.

2. Kajian Pustaka dan Hipotesis

2.1 Kepuasan Pelanggan

Pengukuran indeks dalam kepuasan pelanggan atau kinerja berguna untuk menentukan target kepuasan yang akan dicapai. Indeks kepuasan juga lebih berguna bila proses pengukuran bersifat kontinyu. Hal ini akan tercermin dari indeks kepuasan masyarakat yang meningkat atau menurun.

Kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh pihak pelayanan publik dengan standar yang telah ditetapkan (Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tmur Tentang Pelayanan Publik Di Propinsi Jawa Timur) dalam Keputusan 63/KEP/M.PAN/7/2003.

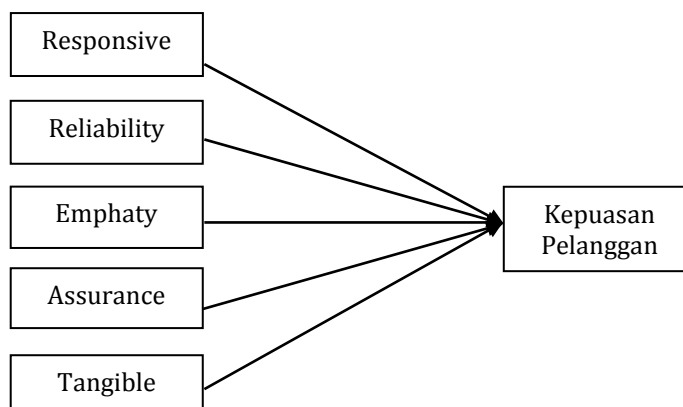
Kepuasan pelanggan dapat menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan tujuan utama bagi pemilik usaha. Menurut Kotler (2009), jasa merupakan suatu pelayanan yang bisa diberikan terhadap pihak yang membutuhkan, yang pada hakikatnya jasa tersebut tidak berwujud dan tidak bisa menjadi kepemilikan siapapun. Dimensi kualitas pelayanan jasa terdapat 5 macam, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Empathy*, *Tangibles* (bukti langsung).

Evaluasi pelayanan tidak hanya dilihat dari sisi pihak pemberi layanan. Faktor lain yang juga berpengaruh pada kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini pelanggan atau konsumen adalah masyarakat. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa serta kepuasan pelanggan. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan (Pasolong, 2010). Kepuasan masyarakat dalam organisasi publik berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin terstruktur sistem pemerintah serta kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin besar kepercayaan masyarakat (*high trust*) (Pasolong, 2010).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar tiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap auatu pelayanan publik (Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Tentang Pelayanan Publik propinsi Jawa Timur).

Penelitian yang dilakukan oleh Putra, (2012), menyatakan bahwa hasil IKM menunjukkan nilai 63,93 serta mutu pelayanan mendapatkan nilai B, tetapi masih ada beberapa indikator yang kurang baik seperti, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan dan keputusan. Menurut Damai, (2017), bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan pasien di puskesmas Halmahera dan puskesmas Tlogosari. Berdasarkan uraian tersebut di atas, kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian

Hipotesis Penelitian

Model penelitian ini, terdiri dari lima (5) variabel bebas yang diukur melalui *responsive*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangible*, serta satu variabel terikat yang diukur melalui kepuasan pelanggan. Sehingga dari model penelitian tersebut, dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁: *responsive* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H₂: *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H₃: *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H₄: *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H₅: *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan diskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data sekunder dan primer yaitu melalui kuesioner dengan data kuantitatif. Peneliti menggunakan kriteria dalam penelitiannya yaitu masyarakat yang tinggal di Kabupaten Sumenep Minimal enam (6) bulan dan sudah pernah menggunakan pelayanan publik kesehatan puskesmas.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh masyarakat yang berada di Kabupaten Sumenep yang telah menggunakan jasa layanan publik bidang kesehatan di puskesmas sehingga jumlah populasinya tidak bisa diambil dari jumlah Keseluruhan penduduk Kabupaten Sumenep yang tersebar di 27 Kecamatan, hal ini dikarenakan tidak semua penduduk telah menerima layanan kesehatan di puskesmas. Oleh karena itu menggunakan rumus (Roscoe, 1975 dalam Uma Sekaran, 2006) dimana jumlah sampelnya $(5+1) * 16 = 96$ responden. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diteliti dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu jumlah sampel sebesar 96 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Dimensi pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan meliputi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat masyarakat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat; *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; *Emphaty*, rasa peduli untuk memperhatikan secara individu kepada masyarakat dan memahami kebutuhan masyarakat; *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya; dan *Tangible*, merupakan bukti langsung meliputi fasilitas fisik, komputerisasi administrasi dan lain-lain

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Puskesmas
Responsive
1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan dokter dan perawat dalam menangani pasien
2. Kesigapan pelayanan dokter dan perawat dalam menangani pasien
Reliability

1. Pengetahuan dokter dalam mendiagnosis penyakit
2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan
3. Ketepatan jam operasional
4. Kedisiplinan dokter dan perawat dalam bekerja
Emphaty
1. Keramahan dokter saat menangani pasien
2. Keramahan perawat saat menangani pasien
Assurance
1. Ketepatan diagnosis penyakit yang dilakukan dokter
2. Ketepatan resep yang diberikan oleh dokter
3. Biaya saat pemeriksaan dokter masih wajar
Tangible
1. Fasilitas yang ada diruangan pemeriksaan baik
2. Kelengkapan alat kedokteran
3. Lingkungan rumah sakit bersih
4. Kenyamanan ruang tunggu
5. Memakai seragam saat bertugas dokter dan perawat
6. Memakai tanda pengenal dalam bertugas dokter dan perawat

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dinilai melalui rata-rata tertimbang pada setiap unsur layanan. Dalam melakukan penilaian dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 16 unsur yang masing-masing mempunyai penimbang yang sama dengan formula :

$$\text{Bobot nilai rata2 tertimbang} = \frac{\text{jmlh bobot}}{\text{Jmlh unsur}} = \frac{1}{17} = 0,058$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dari formula berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Skala penilaian persepsi terdiri angka 1 s/d 5, berarti mempunyai interval = $100/4 = 25$, maka bobot IKM dikalikan dengan 25 sehingga konversi nilai persepsi setiap unsur paling kecil = 25 dan nilai tertinggi = 100.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan regresi logistik karena untuk menggambarkan pengaruh antara suatu variabel terikat yang mempunyai skala nominal atau ordinal terhadap variabel bebas, dimana variabel terikat bersifat biner atau dikotomis (Hosmer dan Lemeshow, 2000). Variabel dikotomis merupakan variabel yang mempunyai dua kemungkinan nilai, misalnya berhasil dan gagal. Sedangkan variabel bebas bisa disebut juga dengan variabel *covariate*. Dalam regresi logistik, variabel terikat merupakan variabel yang dikotomis, sehingga variabel terikat tersebut mengikuti distribusi Bernoulli, dengan 2 kategori yaitu gagal diberi angka 0 dan berhasil diberi angka 1.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tujuan dari uji validitas dan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh melalui kuisioner sudah valid dan reliabel. Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan, maka diperoleh untuk variabel tingkat pelayanan kesehatan adalah valid datanya. Dan hasil dari uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel bebas adalah *reliabel* atau telah memenuhi kriteria kenadalan.

4.2 Keselarasan Antara Kepentingan dan Kepuasan Dari Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Kesehatan di Puskesmas

Analisis selanjutnya adalah untuk mengetahui keselarasan antara kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kesehatan di puskesmas Kabupaten Sumenep. Berikut ini adalah hasil rata – rata pendapat masyarakat tentang seberapa penting dan puas dari pelayanan kesehatan yang mereka peroleh. :

Tabel 2. Keselarasan Antara Kepentingan dan Kepuasan

Puskesmas	Kepentingan	Kepuasan
Responsive	4,5	3,5
Reliability	4,3	3,5
Emphaty	4,3	3,6
Assurance	4,2	3,7
Tangible	4,1	3,5

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Pada tabel diatas, menunjukkan nilai dari rata-rata responden terhadap pelayanan publik di puskesmas bahwa yang harus diperhatikan adalah terletak pada atribut *responsive*, yang artinya responden menginginkan pelayanan yang ada di puskesmas harus mengutamakan respon yang cepat terhadap masyarakat yang mengalami sakit. Urutan kedua dan ketiga *reliability* dan *emphaty* ini juga bagi masyarakat dianggap penting untuk diperhatikan, karena jika tidak bisa diandalkan dan tidak memiliki rasa keramahan terhadap pasien, maka pasien tidak akan merasakan puas karena tidak cepat ditangani dengan baik.

Sedangkan untuk ukuran kepuasan, rata – rata memiliki nilai skor 3. Dimana dalam layanan publik puskesmas ini, masyarakat merasakan puas pada *Emphaty* yaitu rasa sabar dan ramahnya pihak puskesmas dalam menangani pasien yang ingin berobat dan *Assurance* yaitu ketepatan dalam memeriksa dan memberikan resep pada pasien, karena dengan begitu pasien yang datang untuk berobat akan merasa tenang dan nyaman karena pelayanannya baik.

Jadi keselarasan antara kepentingan dan kepuasan belum sesuai, karena pihak puskesmas selaku layanan publik yang menjadi sorotan bagi masyarakat supaya meningkatkan respon yang baik terhadap pasien yang datang, karena masih banyak yang responnya kurang tanggap jika ada pasien yang datang, sehingga pasien harus menunggu, serta kedisiplinan perawat perlu ditingkatkan lagi. Ini ada kaitannya terhadap kepuasan masyarakat, karena jika responnya kurang dan kurangnya disiplin perawat, maka akan mengurangi kepuasan dari masyarakat yang berobat di puskesmas.

4.3 Analisis Regresi Logistik

Dalam menentukan pola hubungan pelayanan kesehatan puskesmas dengan menggunakan analisis regresi logistik, variabel dependennya kepuasan masyarakat dan variabel independennya *reliability*,

emphaty, assurance dan tangible. Jika variabel dependennya (Y=0), maka masyarakat tidak merasa puas pada layanan puskesmas, serta jika variabel dependennya (Y=1) maka masyarakat merasakan puas terhadap layanan puskesmas.

Tabel 3. Hasil Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	72,380 ^a	,481	,643

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan hasil model *summary* diatas yang ditunjukkan pada Tabel 3, maka nilai R² sebesar 0,643 artinya variabilitas model penelitian yang dijelaskan oleh kelima variabel prediktor sebesar 64,3%, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya diluar model penelitian.

Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Pembentukan model regresi logistik serentak bertujuan untuk memperoleh model yang tepat dan sederhana berdasarkan faktor-faktor yang dianggap berpengaruh terhadap variabel respon. Hasil uji signifikansi multivariat pada data kepuasan puskesmas adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Signifikansi

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	65,608	5	,000
	Block	65,608	5	,000
	Model	65,608	5	,000

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Tabel 3 menunjukkan hasil dari pengujian signifikansi parameter secara multivariat. Dengan menggunakan taraf signifikan (α) sebesar 0,05 dan daerah penolakan H₀ ditolak jika $\chi^2 > \chi^2_{(0,025;5)}$ dan/atau P-value < α maka diperoleh keputusan terima H₀ karena 65,608 > 11,0705 dan 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa minimal ada satu variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di puskesmas.

Tabel 4. Hasil Uji Estimasi Model

	B	Sig.	Exp(B)	
tep 1 ^a	Responsive	-,179	,708	,836
	Reliability	,801	,179	2,228
	Emphaty	-,767	,242	,465
	Assurance	5,072	,000	159,414
	Tangible	,071	,932	1,074
	Constant	-17,388	,000	,000

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Setelah dilakukan pengujian secara multivariat, maka perlu dilakukan uji terhadap estimasi model yang terbentuk untuk memastikan bahwa benar-benar ada variabel bebas yang signifikan. Berdasarkan tabel dibawah ini dapat kita buat model regresi logistiknya sebagai berikut :

$$\pi = \frac{e(-17,388 - 0,179X_1 + 0,801X_2 - 0,767X_3 + 5,072X_4 + 0,071X_5)}{1 + e(-17,388 - 0,179X_1 + 0,801X_2 - 0,767X_3 + 5,072X_4 + 0,071X_5)}$$

Jika dilihat pada nilai signifikannya (p-value) sebesar $0,000 < 0,05$, maka dimensi kepuasan mempunyai pengaruh terhadap layanan publik kesehatan (puskesmas) ada satu yaitu dimensi *assurance* dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Untuk dimensi *Assurance* memiliki hubungan yang positif dengan layanan publik, itu artinya ketika dokter melakukan pemeriksaan, maka diharapkan salah satunya bisa dengan tepat mendiagnosis penyakit pasien. Karena pasien merasa takut jika sampai terjadi salah diagnosis yang nantinya menyebabkan tambah parahnya penyakit yang diderita. Oleh karena itu pasien akan merasakan puas hingga 159,414 kali dari dokter puskesmas yang tidak dapat mendiagnosis penyakit pasiennya.

Ketepatan Klasifikasi

Ketepatan klasifikasi model ini berguna untuk mengetahui apakah data diklasifikasikan dengan benar atau tidak.

Tabel 5. Klasifikasi Data

	Observed	Predicted			
		Y		Percentage Correct	
		Puas	Tidak		
Step 1	Y	Puas	35	11	76,1
		Tidak	9	45	83,3
Overall Percentage					80,0

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Dari Tabel 5 menunjukkan bahwa, dari 44 responden yang puas terhadap pelayanan publik kesehatan (puskesmas), terdapat 35 responden diprediksi dengan benar oleh model. Serta dari 56 responden yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan publik kesehatan (puskesmas), serta sebanyak 45 responden yang diprediksi dengan benar oleh model. Sehingga secara keseluruhan ada sebesar 80 dari 100 responden dapat diprediksi dengan tepat oleh model yaitu sebesar 80%.

4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kesehatan

Pada tabel 6, menunjukkan bahwa nilai rata - rata dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pendidikan yang berada di Kabupaten Sumenep. Dari 17 unsur kepuasan konsumen beberapa unsur sudah baik terhadap pelayanan publik, tetapi terdapat dua unsur yang nilainya paling kecil yaitu kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan peralatan dokter yang mendapatkan nilai rata - rata kepuasan yang rendah, yaitu 3,31 dan 3,32. Hal ini menyatakan bahwa pada atribut variabel yang rendah kepuasannya karena terbatasnya ruang tunggu bagi para pasien yang datang ke puskesmas serta kelengkapan dari alat - alat dokter yang tersedia masih terbatas

Untuk selanjutnya nilai rata - rata yang diperoleh, akan di konversikan kedalam nilai IKM dengan cara sebagai berikut :

$$(3,51 \times 0,058) + (3,57 \times 0,058) + (3,46 \times 0,058) + (3,47 \times 0,058) + (3,52 \times 0,058) + (3,43 \times 0,058) + (3,78 \times 0,058) + (3,64 \times 0,058) + (3,54 \times 0,058) + (3,62 \times 0,058) + (3,52 \times 0,058) + (3,44 \times 0,058) + (3,32 \times 0,058) + (3,44 \times 0,058) + (3,31 \times 0,058) + (3,71 \times 0,058) + (3,5 \times 0,058) = 3,52$$

Dari hasil diatas akan dikonversikan dengan mengkalikan nilai IKM dengan nilai dasar rentang skala, menjadi $(3,52 \times 25) = 88$. Karena nilai konversi IKM berada diantara $81,26 < 88 < 100$ maka dapat dikatakan mutu pelayanannya mendapat nilai A kinerja unit pelayanan Sangat Baik (Tabel 7).

Tabel 6. Nilai Rata – Rata Unsur

Atribut Variabel	Nilai Rata - Rata Unsur
Responsive	
1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan dokter dan perawat dalam menangani pasien	3,51
2. Kesigapan pelayanan dokter dan perawat dalam menangani pasien	3,57
Reliability	
1. Pengetahuan dokter dalam mendiagnosis penyakit	3,46
2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan	3,47
3. Ketepatan jam operasional	3,52
4. Kedisiplinan dokter dan perawat dalam bekerja	3,43
Emphaty	
1. Keramahan dokter saat menangani pasien	3,78
2. Keramahan perawat saat menangani pasien	3,64
Assurance	
1. Ketepatan diagnosis penyakit yang dilakukan dokter	3,54
2. Ketepatan resep yang diberikan oleh dokter	3,62
3. Biaya saat periksa dokter masih wajar	3,52
Tangible	
1. Fasilitas yang ada diruangan periksa baik	3,44
2. Kelengkapan alat kedokteran	3,32
3. Lingkungan rumah sakit bersih	3,44
4. Kenyamanan ruang tunggu	3,31
5. Memakai seragam saat bertugas dokter dan perawat	3,71
6. Memakai tanda pengenal dalam bertugas dokter dan perawat	3,57

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Dibawah ini adalah kriteria untuk menilai mutu pelayanan terhadap kinerja karyawan dengan pendekatan IKM yang ditunjukkan pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Persepsi Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit

No	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	45,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat baik

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat yang sudah menggunakan jasa pelayanan publik kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Sumenep, dengan mayoritas menyatakan puas, sehingga mutu pelayanan mendapatkan A menunjukkan bahwa kinerja pelayanannya sangat baik.

5. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Pada hasil penelitian ini belum berhasil membuktikan keseluruhan hipotesis yang diujikan, yaitu mengenai pelayanan publik kesehatan puskesmas dalam memberikan kepuasan masyarakat di Kabupaten Sumenep. Oleh karena itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menambahkan jumlah sampel supaya lebih mendekati dengan populasi, sehingga bisa membuktikan hipotesis yang lainnya.

6. Kesimpulan

Keselarasannya antara kepentingan dan kepuasan masyarakat belum sesuai, respon dan disiplin disiplin perawat dinilai kurang. Pola hubungan antara dimensi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kesehatan puskesmas yang memiliki pengaruh adalah dimensi *Assurance*. Dari 17 unsur, kepuasan konsumen pada beberapa unsur sudah baik terhadap pelayanan publik, tetapi terdapat dua unsur yang nilainya paling kecil yaitu kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan peralatan dokter. Kedua unsur tersebut mendapatkan nilai rata-rata kepuasan yang rendah. Tetapi secara keseluruhan dapat dikatakan mutu pelayanannya mendapat nilai A, yaitu kinerja unit pelayanan sangat baik.

Daftar Pustaka

- Hosmer Jr, D. W., dan Lemeshow, S. (2000). *Applied logistic regression*. New York: John Wiley & Sons.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1995.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management: The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc..
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabet.
- Putra, Y. S. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga Tahun 2012. *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, 5(10). 14-41
- Sekaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soleiman, M. D., Wigati, P. A., dan Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1), 95-102.
- Sukamti, S., dan Utomo, H. (2015). Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada pelayanan publik di puskesmas kalicacing kota salatiga. *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, 8(15).