

# **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD. PUSKESMAS KOTA SURAKARTA (STUDI ANALISIS DI 5 (LIMA) KECAMATAN)**

*Mulyanto*

STIE AUB Surakarta  
Jl. Mr. Sartono No, 46 Surakarta, Telp. (0271) 854804

## **ABSTRACT**

*Good Public health service is one of the indicators of good government. Therefore, Local government of Surakarta provide Local Govern Clinic that attained quick, precise and correct services to customers, in this case society. Health is one of basic issue that must be provided by the government in all level from center government to local government. Local Government Clinic must give first-rate services as public expectation. The research objectives to discover satisfaction index towards Local Government Clinic services through 14 indicators based on KEPMENPAN Number 25/KEP/M.PAN/2/2004 about Guidelines Managerial Public Service, which are service procedure, requirement adjustment, clarity and certainty officer, discipline, responsibility, speed, fairness, politeness, and hospitality, equity of expense, adjustable expense, accuracy of schedule, freshmen, service and security.*

*The samplings are the costumers from 5 districts Local Government Clinic of Surakarta summing 750 respondents. The value of society satisfaction index on Local Government Clinic of Surakarta from 5 districts are: Gajahan Local Government Clinic of Pasarkliwon district resulting 75,2245; Ngoresan Local Government Clinic of Jebres district resulting 75,8103; Purwosari Local Government Clinic of Laweyan district resulting 74,5145; Manahan Local Government Clinic of Banjarsari district resulting 73,5383; and Jayengan Local Government Clinic of Serengan district resulting 74,0530. Based on those calculations can be inferred that the average service quality in Local Government Clinic of Surakarta is B, this indicate that the service performance in Local Government Clinic of Surakarta is good, however the researcher give recommendation which is enhancing the value of society satisfaction index of Manahan Local Government Clinic of Banjarsari District birocratical policy.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, public service*

## **PENDAHULUAN**

Era reformasi saat ini, kualitas pelayanan yang prima sangat dituntut oleh masyarakat dan dunia usaha. Peran aktif masyarakat dalam pelaksanaan

pembangunan sangat diharapkan. Hal ini akan dapat tercipta apabila didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif serta adanya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

publik yang baik, prima dan bertanggung jawab.

Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah tercermin dalam berbagai bentuk aktivitas dalam rangka pembinaan, pengaturan, penyediaan fasilitas, bimbingan, jasa dan lainnya sesuai undang-undang yang berlaku.

Pada dasarnya saat ini pelayanan masyarakat khususnya bidang kesehatan dirasakan masih banyak kelemahan, masih banyak keluhan dan ketidakpuasan seperti yang diharapkan masyarakat, sebagai contoh transparansi tarif yang masih kurang, kurang sederhananya prosedur, serta masih kurangnya respon petugas, kehadiran dokter sering terlam-

bat, tidak tersedianya fasilitas kesehatan dan obat-obatan yang memadai.

Berdasarkan stratifikasi tahun 2007 ada beberapa permasalahan yang perlu diupayakan pemecahannya. Permasalahan yang perlu mendapat perhatian karena pencapaian kegiatan kurang, sebagai berikut:

1. Kesehatan Jiwa = 38,04%
2. P2M (TB) = 40%
3. PHN = 8,3%
4. Laboratorium = 37,36%

Disamping itu, telah teridentifikasi 10 (sepuluh) besar penyakit pada UPTD. Puskesmas Kota Surakarta dalam tahun 2007 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Prevalensi 10 Besar Penyakit di UPTD. Puskesmas Kota Surakarta Tahun 2007**

No	Nama Penyakit	UPTD. Puskesmas					Jumlah Kasus	%
		Gajahan	Jayengan	Manahan	Ngoresan	Purwosari		
1.	ISPA	16.544	10.938	5.485	8.079	10.938	51.984	35,54
2.	Penyakit pada sistem otot dan jaringan pengikat	8.459	4.908	1.852	5.835	4.908	25.962	17,75
3.	Penyakit tekanan darah tinggi	5.642	2.306	1.131	5.283	2.306	16.668	11,40
4.	Penyakit gusi dan jaringan periodontal	5.129	1.837	882	3.883	1.837	13.568	9,28
5.	Penyakit lain pada sistem pencernaan	3.313	1.648	980	2.963	1.648	10.552	7,21
6.	Penyakit kulit alergi	2.503	1.421	450	2.099	1.421	7.894	5,40
7.	Kencing manis	1.787	868	542	1.179	868	5.244	3,59
8.	Penyakit kulit infeksi	1.579	696	1.614	1.164	696	5.749	3,93
9.	Kelainan dentofasial	1.527	643	569	1.511	643	4.893	3,35
10.	Diare	1.317	577	221	1.062	577	3.754	2,57
<b>Jumlah</b>		<b>47.800</b>	<b>25.842</b>	<b>13.726</b>	<b>33.058</b>	<b>25.842</b>	<b>146.268</b>	<b>100</b>

Sumber: Puskesmas Kota Surakarta Tahun 2007

Banyaknya potensi kesehatan dan permasalahan yang harus dilayani di bidang kesehatan, serta masih kurangnya fasilitas penunjang pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Surakarta, maka Pemerintah Kota Surakarta telah mengupayakan peningkatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas di Surakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Jasa dan Kualitas Jasa

#### 1. Konsep Jasa

Berbagai literatur manajemen dan pemasaran mengungkapkan bahwa jasa mempunyai empat macam karakteristik unik yang membedakannya dari produk lain (barang). Keempat karakteristik yang mendominasi dalam literatur tersebut adalah seperti yang diungkapkan Lovelock dan Gummesson dalam Tjiptono (2005:22-26) yaitu:

##### a. *Intangibility*

Jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha (Berry dalam Tjiptono, 2005:22). Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dinikmati dan tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

##### b. *Heterogenety / variability / inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output*. Artinya, terdapat banyak variasi kualitas, dan jenis bentuk tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Contohnya potongan rambut dengan bentuk yang sama belum tentu menghasilkan seratus

persen identik.

##### c. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Contoh: praktek dokter.

##### d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Namun demikian, pada suatu saat jasa bisa disimpan, misalnya: dalam bentuk pemesanan (jasa penerbangan, hotel, atau pertunjukan). Vargo dan Lusch dalam Tjiptono (2005: 27) menyatakan bahwa jasa bisa disimpan dalam sistem, gedung, mesin, pengetahuan, dan sumber daya manusia.

#### 2. Kualitas Jasa

Sachdev & Verma dalam (Tjiptono, 2005:109) menjelaskan kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect* (kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*. Teas & de Carlo dalam (Tjiptono, 2005:109), mengungkapkan dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka defisional utama yaitu *performance based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi perbandingan apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard based framework* (konseptual per-

*ceived quality* relatif atau komparatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu).

Lovelock dalam (Rangkuti, 2002:18) menemukan bahwa pelayanan terhadap masyarakat mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan berbagai jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan. kriteria tersebut adalah :

- a. *Reliability* (Keandalan)
- b. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)
- c. *Assurance* (Jaminan)
- d. *Emphaty* (Empati)
- e. *Tangible* (Kasat Mata)

## **Konsep Harga dan Lokasi**

### **1. Konsep Harga**

Dalam pengertian yang sederhana atau sempit pasar adalah tempat terjadinya transaksi jual beli (penjualan dan pembelian) yang dilakukan oleh penjual dan pembeli yang terjadi pada waktu dan tempat tertentu.

Peranan alokasi dari harga yaitu membantu pembeli memutuskan cara memperoleh utilitas maksimal sesuai daya belinya.

Peranan informasi dari harga, dapat menunjukkan pada konsumen mengenai faktor-faktor produk, misalnya kualitas.

Pada umumnya suatu transaksi jual beli melibatkan produk /barang atau jasa dengan uang sebagai alat transaksi pembayaran yang sah dan disetujui oleh kedua belah pihak yang bertransaksi.

Kegiatan faktor produksi adalah kegiatan yang melakukan proses, pengolahan, dan mengubah faktor-faktor produksi dari yang tidak/kurang manfaat/gunanya menjadi memiliki nilai manfaat yang lebih. Faktor-Faktor produk-

si yang umumnya digunakan adalah tenaga kerja, tanah, dan modal.

Kelangkaan pada suatu faktor produksi biasanya akan menyebabkan kenaikan harga faktor produksi tersebut.

Penentuan harga sebuah produk sangat mempunyai peran dalam kebijakan manajemen pemasaran. Dalam era kompetitif saat ini, harga memegang peran penting bagi perusahaan untuk memperoleh kedudukan pasar. Konsumen sangat memperhatikan harga jika mereka mau melakukan pembelian sebuah produk. Oleh karenanya, perusahaan harus menentukan strategi harga yang diambil dalam rangka memasarkan produk mereka ke pasar. Kotler (2000:437) menyatakan bahwa dalam menetapkan harga hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Menetapkan harga yang beragam di semua tempat
- b. Menetapkan harga berbasis pasar di setiap negara
- c. Menetapkan harga berbasis biaya di tiap negara

Harga sebuah produk adalah bagian terpenting dalam *marketing mix*. Penentuan harga sebuah produk sangat perlu memperhitungkan persepsi konsumen sebagai sasaran kepada siapa strategi itu ditujukan dan perkembangan lingkungan bisnis.

### **2. Lokasi**

Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Selain itu, penyedia jasa dimungkinkan mengkombinasikan keduanya. Lokasi fasilitas

jasa merupakan salah satu faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang. Competitive Positioning adalah metode-metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan dengan para pesaing. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Sejalan dengan yang apa diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah sebagaimana diungkapkan Shneider, et all dalam Tjiptono (2005:103) dipengaruhi oleh lokasi atau *pysical evidence*, merupakan bukti fisik yang diberikan atas janji pelayanan. Bukti ini meliputi fasilitas fisik yang ada seperti : lokasi yaitu letak gedung atau lokasi kantor tempat penyediaan fasilitas pelayanan. Tata letak gedung, ruang tunggu, fasilitas kantin, taman, kenyamanan ruangan, area parkir, keamanan dan buruk tidak akan memberikan kepuasan pada pelanggan.

Tjiptono (2004) mengatakan bahwa mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa.

## Manajemen Jasa

### 1. Pengertian Jasa

Menurut Philip Kotler (2000), jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

### 2. Mengelompokkan Proses Jasa

Suatu proses meliputi perubahan input menjadi output. Terdapat dua kategori besar dalam proses jasa, yaitu: orang dan objek. Dengan melihat jasa dari perspektif operasional semata, pemrosesan jasa dapat dikategorikan menjadi empat kelompok besar, yaitu:

- a) Pemrosesan orang, meliputi tindakan yang berwujud terhadap tubuh manusia. Contoh jasa pemrosesan orang mencakup transportasi penumpang, pemeliharaan kesehatan, penginapan, dll.
- b) Pemrosesan barang milik, meliputi tindakan yang berwujud pada barang dan benda fisik lain yang menjadi milik pelanggan. Contoh pemrosesan barang milik adalah pengiriman barang, pengisian bahan bakar, reparasi dan pemeliharaan, dll.
- c) Pemrosesan perangsangan pikiran, merujuk ke tindakan tidak berwujud yang ditujukan pada pikiran

manusia. Jasa dalam kategori ini mencakup hiburan, olahraga tontonan, pertunjukkan teater, dll.

- d) Pemrosesan informasi, menggambarkan tindakan tidak berwujud yang ditujukan pada aset pelanggan. Contoh jasa dalam kategori ini: asuransi, perbankan, konsultasi, dll.

### 3. Manajemen Jasa Terpadu

Manajemen jasa terpadu adalah perencanaan dan pelaksanaan terkoordinasi kegiatan-kegiatan pemasaran, operasi dan sumber daya manusia yang penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Ketika membahas strategi untuk memasarkan jasa, maka yang harus diperhatikan adalah sifat dari jasa tersebut yang melibatkan berbagai aspek keterlibatan pelanggan dalam produksi dan pentingnya faktor waktu serta unsur strategis lainnya. Pemasaran jasa terpadu menggunakan model 8P yang menyoroti delapan variabel keputusan bagi manajer perusahaan jasa. Kedelapan komponen manajemen jasa terpadu adalah sebagai berikut:

- **Elemen produk**, merupakan semua komponen kinerja jasa yang menciptakan nilai bagi pelanggan.
- **Tempat dan waktu**, merupakan keputusan manajemen tentang kapan, di mana dan bagaimana menyampaikan jasa kepada pelanggan.
- **Proses**, adalah metode pengoperasian atau serangkaian tindakan tertentu, yang umumnya berupa langkah-langkah yang diperlukan dalam suatu urutan yang telah ditetapkan.
- **Produktivitas dan kualitas**

Produktivitas dapat diartikan sebagai seberapa efisien perubahan input jasa menjadi output yang menambah nilai bagi pelanggan. Kualitas adalah sejauh mana suatu jasa memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka.

Produktivitas dan kualitas harus dilihat sebagai dua sisi mata uang yang sama. Meningkatkan produktivitas sangat penting untuk menjaga agar biaya tetap terkendali. Kualitas jasa yang didefinisikan pelanggan, berperan penting bagi diferensiasi produk dan bagi pembentukan loyalitas pelanggan.

- **Orang**, meliputi karyawan atau terkadang pelanggan yang terlibat dalam proses produksi. Banyak jasa bergantung pada interaksi langsung dan pribadi antara pelanggan dan karyawan perusahaan. Sifat dan interaksi ini sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Pelanggan sering menilai kualitas jasa yang mereka terima berdasarkan. Penilaian terhadap orang-orang yang menyediakan jasa tersebut.
- **Promosi dan Edukasi**, adalah semua aktivitas dan alat yang menggugah komunikasi yang dirancang untuk membangun preferensi pelanggan terhadap jasa dan penyedia jasa tertentu. Komponen ini memainkan tiga peran penting, yaitu: menyediakan informasi dan saran yang dibutuhkan, membujuk pelanggan sasaran tentang kelebihan suatu produk dan mendorong pelanggan untuk mengambil tindakan pada suatu waktu.

- **Bukti fisik**, adalah petunjuk visual atau berwujud lainnya yang memberi bukti atas kualitas jasa.
- **Harga dan biaya jasa lainnya**, meliputi pengeluaran uang, waktu dan usaha oleh pelanggan untuk membeli dan mengkonsumsi jasa.

## **Kepuasan Pelanggan dan Perilaku Konsumen**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2003, p.138), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

### **2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2002:38) Ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu :

- a. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- b. Mengetahui kebutuhan, kei-

nginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

- c. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
- d. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertipe deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD. Puskesmas Kota Surakarta Tahun 2008. Responden dipilih secara acak sederhana dengan ukuran sampel ditetapkan sebanyak 150 responden dari jumlah populasi penerima pelayanan UPTD. Puskesmas dari masing-masing 5 (Lima) Kecamatan (Banjarsari, Jebres, Laweyan, Pasarkliwon, dan Serengan) Kota Surakarta. Sehingga didapatkan jumlah keseluruhan 750 responden.

Untuk teknik pengumpulan data, menggunakan metode: Kuesioner, yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan 14 unsur pelayanan, Observasi terhadap UPTD. Puskesmas se-Kota Surakarta sebagai lokasi penelitian. Studi Pustaka terhadap dokumen-dokumen yang dapat memberikan keterangan dalam melengkapi analisis penelitian.

## **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

Nilai IKM Unit Pelayanan x 25

Hasil perhitungan tersebut diatas dikategorikan sebagai berikut :

No	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.	3,16 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan pada UPTD. Puskesmas Kota Surakarta, dengan menggunakan rumus Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja / Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Ana-*

*lysis*), sebagai berikut :

$$\text{TKi} = \frac{\text{Xi}}{\text{Yi}} \times 100\%$$

**Keterangan :**

- X = Variabel tingkat kinerja
- Y = Tingkat kepentingan pengguna jasa / masyarakat
- TKi = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

**Rumus :**

$$\bar{X} = \frac{\sum \text{Xi}}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \text{Yi}}{n}$$

**Keterangan :**

- $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja
- $\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- N = Jumlah responden

## HASIL ANALISIS

### A. UPTD. Puskesmas Gajah Kecamatan Pasarkliwon

**Tabel 3**  
**Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan Pada**  
**UPTD. Puskesmas Gajah Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) * (5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Prosedur pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
2.	Persyaratan pelayanan	3,04	Baik	0,071	0,21584
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,99	Baik	0,071	0,21229
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21158
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,02	Baik	0,071	0,21442
7.	Kecepatan petugas pelayanan	2,83	Baik	0,071	0,20093
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,04	Baik	0,071	0,21584
9.	Kesopanan dan keramahan pelayanan	2,99	Baik	0,071	0,21229
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,06	Baik	0,071	0,21726
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,41	Baik	0,071	0,24211
13.	Kenyamanan lingkungan	2,90	Baik	0,071	0,2059
14.	Keamanan pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
<b>Nilai Indeks</b>					<b>3,00898</b>
<b>Nilai IKM</b>					<b>75,2245</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>					<b>Baik</b>

Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Gajah Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta adalah 3,00898. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 75,2245. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat

dikatakan bahwa mutu pelayanan di UPTD. Puskesmas Gajah Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta adalah baik, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Gajah Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta adalah **baik**.

### B. UPTD. Puskesmas Ngorenan Kecamatan Jebres

**Tabel 4**  
**Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan**  
**Pada UPTD. Puskesmas Ngorenan Kecamatan Jebres Kota Surakarta**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) * (5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Prosedur pelayanan	3.02	Baik	0.071	0.21442
2.	Persyaratan pelayanan	2.98	Baik	0.071	0.21158
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2.97	Baik	0.071	0.21087

4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.95	Baik	0.071	0.20945
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.00	Baik	0.071	0.21300
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2.97	Baik	0.071	0.21087
7.	Kecepatan petugas pelayanan	2.91	Baik	0.071	0.20661
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.96	Baik	0.071	0.21016
9.	Kesopanan dan keramahan pelayanan	2.96	Baik	0.071	0.21016
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3.05	Baik	0.071	0.21655
11.	Kepastian biaya pelayanan	3.27	Baik	0.071	0.23217
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3.72	Baik	0.071	0.26412
13.	Kenyamanan lingkungan	2.95	Baik	0.071	0.20945
14.	Keamanan pelayanan	3.00	Baik	0.071	0.21300
<b>Nilai Indeks</b>					<b>3.03241</b>
<b>Nilai IKM</b>					<b>75.8103</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>					<b>Baik</b>

Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Ngoresan Kecamatan Jebres Kota Surakarta adalah 3,03241. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 75,8103. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan

bahwa mutu pelayanan di UPTD. Puskesmas Ngoresan Kecamatan Jebres Kota Surakarta adalah baik, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Ngoresan Kecamatan Jebres Kota Surakarta adalah **baik**.

### C. UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan

**Tabel 5**  
**Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan Pada**  
**UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) * (5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Prosedur pelayanan	3,04	Baik	0,071	0,21584
2.	Persyaratan pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21158
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,91	Baik	0,071	0,20661
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,95	Baik	0,071	0,20945
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,95	Baik	0,071	0,20945
7.	Kecepatan petugas pelayanan	2,89	Baik	0,071	0,20519
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
9.	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,03	Baik	0,071	0,21513
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,05	Baik	0,071	0,21655
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,00	Baik	0,071	0,213
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,21	Baik	0,071	0,22791
13.	Kenyamanan lingkungan	2,93	Baik	0,071	0,20803
14.	Keamanan pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21158
<b>Nilai Indeks</b>					<b>2,98058</b>
<b>Nilai IKM</b>					<b>74,5145</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>					<b>Baik</b>

Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta adalah 2,98058 Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 74,5145. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di

UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta adalah baik, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta adalah baik.

#### D. UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari

**Tabel 6**  
**Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan Pada**  
**UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) * (5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Prosedur pelayanan	2.98	Baik	0.071	0.21158
2.	Persyaratan pelayanan	2.97	Baik	0.071	0.21087
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2.96	Baik	0.071	0.21016
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.82	Baik	0.071	0.20022
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	2.85	Baik	0.071	0.20235
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2.91	Baik	0.071	0.20661
7.	Kecepatan petugas pelayanan	2.84	Baik	0.071	0.20164
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.93	Baik	0.071	0.20803
9.	Kesopanan dan keramahan pelayanan	2.95	Baik	0.071	0.20945
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3.02	Baik	0.071	0.21442
11.	Kepastian biaya pelayanan	3.05	Baik	0.071	0.21655
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3.18	Baik	0.071	0.22578
13.	Kenyamanan lingkungan	2.98	Baik	0.071	0.21158
14.	Keamanan pelayanan	2.99	Baik	0.071	0.21229
<b>Nilai Indeks</b>					<b>2.94153</b>
<b>Nilai IKM</b>					<b>73.5383</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>					<b>Baik</b>

Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta adalah 2,94153 Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 73,5383. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat

dikatakan bahwa mutu pelayanan di UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta adalah baik, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta adalah **baik**.

### E. UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan

**Tabel 7**  
**Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan Pada**  
**UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) * (5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Prosedur pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21158
2.	Persyaratan pelayanan	2,94	Baik	0,071	0,20874
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,97	Baik	0,071	0,21087
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,95	Baik	0,071	0,20945
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21158
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,99	Baik	0,071	0,21229
7.	Kecepatan petugas pelayanan	2,80	Baik	0,071	0,1988
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,06	Baik	0,071	0,21726
9.	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,05	Baik	0,071	0,21655
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,05	Baik	0,071	0,21655
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21158
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,97	Baik	0,071	0,21087
13.	Kenyamanan lingkungan	2,95	Baik	0,071	0,20945
14.	Keamanan pelayanan	3,05	Baik	0,071	0,21655
<b>Nilai Indeks</b>					<b>2,96212</b>
<b>Nilai IKM</b>					<b>74,0530</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>					<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>					<b>Baik</b>

Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta adalah 2,96212. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 74,0530. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta adalah baik, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta adalah **baik**.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dari keseluruhan Indeks Kepuasan yang diteliti pada UPTD. Puskesmas Kota Surakarta dengan mengambil sampel responden dari

5 (lima) Puskesmas dari tiap Kecamatan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

a. UPTD. Puskesmas Gajahan Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Gajahan Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta adalah 75,2245. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa UPTD. Puskesmas Gajahan Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta termasuk dalam interval konversi IKM 62,51 – 81,25 katagori mutu pelayanan B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Gajahan Kecamatan Pasarkliwon Kota Surakarta adalah **baik**.

b. UPTD. Puskesmas Ngorenan Kecamatan Jebres Kota Surakarta Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Ngorenan Keca-

- matan Jebres Kota Surakarta adalah 75,8103. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa UPTD. Puskesmas Ngoresan Kecamatan Jebres Kota Surakarta termasuk dalam interval konversi IKM 62,51 – 81,25 katagori mutu pelayanan B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Ngoresan Kecamatan Jebres Kota Surakarta adalah **baik**.
- c. UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta adalah 74,5145. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta termasuk dalam interval konversi IKM 62,51 – 81,25 katagori mutu pelayanan B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta adalah **baik**.
  - d. UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta adalah 73,5383. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta termasuk dalam interval konversi IKM 62,51 – 81,25 katagori mutu pelayanan B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta adalah **baik**.
  - e. UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta adalah 74,0530. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta termasuk dalam interval konversi IKM 62,51 – 81,25 katagori mutu pelayanan B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD. Puskesmas Jayengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta adalah **baik**.
2. Berdasarkan perhitungan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata mutu pelayanan di UPTD. Puskesmas Kota Surakarta adalah katagori **B** atau mempunyai kinerja pelayanan **Baik**
  3. Dari kelima Puskesmas yang diteliti, hasil terbaik didapat oleh UPTD. Puskesmas Ngoresan Kecamatan Jebres Kota Surakarta dengan nilai 75,8103 dan hasil terendah didapat pada UPTD. Puskesmas Manahan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta dengan hasil 73,5383.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan UGM, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent, 2002, *Total Quality Management*, Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- J.P.G Sianipar, 1999, *Manajemen Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.
- Kotler, Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing; Management, Millennium edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. PT. Prenhalindo, Jakarta,
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Moenir, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Erlangga, Jakarta.
- Rana, Anoop SJB, 1999, *The Sky Limit Public Services: New Approach, Liberal Times*, FNS.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- SK MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA Nomor: KEP/25/M.PAN/2 /2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Toha, Miftah, 1998, *Pokok-pokok Penyempurnaan Tata Kerja, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD  
Puskesmas Kota Surakarta (23-37)*

*Mulyanto*

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabetha, Bandung.

Suprpto, Johanes, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta:  
Rineka Cipta.

Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan  
Guru Besar Universitas Diponegoro.