

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN SEMARANG
(Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat)**

RESUME SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan pengambilan Transkrip Akademis

Penyusun:
Nama: Dinik Retnowati
NIM:D2A004026

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dan di antara 25 Puskesmas yang ada di Kabupaten Semarang penulis memilih Puskesmas Bringin sebagai obyek penelitian karena Puskesmas Bringin telah dilengkapi dengan Unit Rawat Inap.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, Puskesmas Bringin masih mempunyai beberapa kendala, diantaranya:

1. Kekurangan petugas kesehatan

Berdasarkan standar yang telah ditetapkan seorang dokter gigi seharusnya dibantu oleh 2 orang perawat gigi, tetapi dalam kenyataan di Puskesmas Bringin hanya ada 1 orang perawat gigi. Selain itu Puskesmas Bringin hanya memiliki seorang analis padahal dibutuhkan 2 orang analis.

2. Persediaan obat yang belum mencukupi

Jumlah obat generik yang tersedia belum mampu mencukupi kebutuhan yang ada sedangkan persediaan obat esensial telah melebihi dari jumlah yang dibutuhkan.

3. Dilihat dari segi fisik bangunan

Terlihat pada atap lantai 1 berjamur akibat pipa air pada lantai 2 bocor, sehingga akibatnya kamar mandi tak bisa difungsikan. Sarana dan prasarana pada ruangan rawat inap juga tampak usang, berdebu dan kurang terawat.

Adanya unit pelayanan rawat inap ini tentunya akan menambah beban kerja dari Puskesmas Bringin sehingga mengharuskan Puskesmas Bringin untuk lebih meningkatkan profesionalisme dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatan yang ada karena untuk menyelenggarakan Unit Rawat Inap bagi sebuah Puskesmas bukan suatu hal yang mudah dan membutuhkan komitmen dari segenap elemen-elemen di dalam Puskesmas Bringin untuk bekerja sama menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dengan demikian penelitian mengenai “ **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN SEMARANG (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat)** ” menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan Puskesmas yang semakin berkualitas.

B. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja?

C. TUJUAN PENELITIAN

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang.
- Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari unsur-unsur pelayanan?

D. KEGUNAAN PENELITIAN

- Bagi peneliti, sebagai bentuk penerapan/aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam bangku perkuliahan.

- Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang pelayanan Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang.
- Bagi instansi, sebagai bahan masukan Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerjanya.

E. KERANGKA TEORI

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.

Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas kabupaten/kota berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

b. Pelayanan Kesehatan

Azrul Azwar (1988:40) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Azrul Azwar (1994:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan

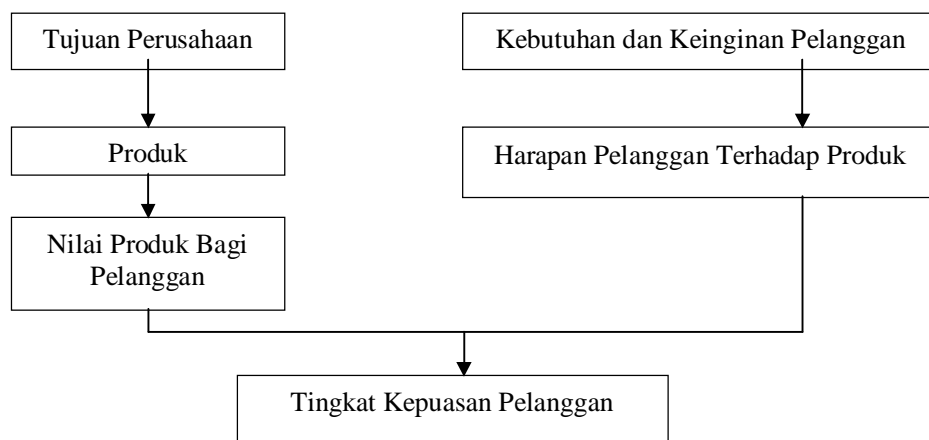
sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

c. Kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Oliver (dalam Koentjoro, 2007:10) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Berikut di bawah ini adalah konsep kepuasan pelanggan.

Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan



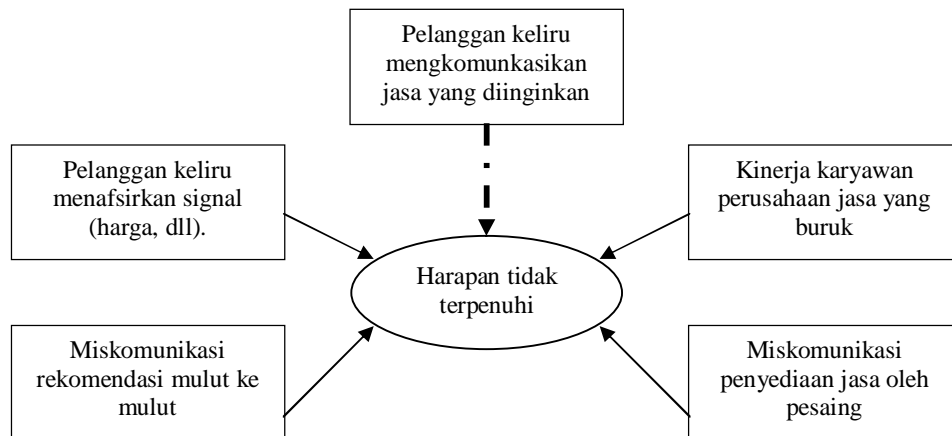
Sumber: Fandy Tjiptono, 2005: 130

Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan

harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Dalam usaha memberikan pelayanan kepada pelanggan, pihak penyedia jasa tidak selamanya mampu memenuhi harapan pelanggan, karena:

Gambar 1.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan



Sumber: Fandy Tjiptono, 2005:131

Salah satu penyebab tidak terpenuhinya harapan pelanggan adalah karena kesalahan pelanggan dalam mengkomunikasikan jasa yang diinginkan. Pelanggan tidak mampu menyampaikan apa yang menjadi keinginan dan harapannya, sehingga hal ini berakibat penyedia layanan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi harapan dari pelanggan.

d. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|-------------|
| 1. Prosedur pelayanan | 8. Keadilan | mendapatkan |
| 2. Persyaratan pelayanan | | pelayanan |
| 3. Kejelasan petugas pelayanan | 9. Kesopanan dan keramahan | |
| 4. Kedisiplinan petugas pelayanan | | petugas |
| 5. Tanggung jawab petugas pelayanan | 10. Kewajaran biaya pelayanan | |
| 6. Kemampuan petugas pelayanan | 11. Kepastian biaya pelayanan | |
| 7. Kecepatan pelayanan | 12. Kepastian jadwal pelayanan | |
| | 13. Kenyamanan lingkungan | |
| | 14. Keamanan pelayanan | |

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun

indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

F. Definisi Konseptual

- Ü Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.
- Ü Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.
- Ü IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

G. Definisi Operasional

Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang diukur dengan menggunakan 14 unsur pelayanan dalam Kepmenpan No.25/2004 Tentang IKM yang dijabarkan ke dalam sub-sub indikator, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
 - Tingkat kemudahan alur pelayanan yang diberikan
 - Tingkat kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan

2. Persyaratan pelayanan
 - Kemudahan persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi
 - Kesederhanaan persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi
3. Kejelasan petugas pelayanan
 - Kejelasan petugas yang memberikan pelayanan
 - Kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas
 - Tingkat kehadiran petugas yang memberikan pelayanan
 - Tingkat keberadaan petugas pada saat jam pelayanan
 - Intensitas penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas
5. Tanggung jawab petugas
 - Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
 - Tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki
 - Kejelasan informasi yang disampaikan
7. Kecepatan pelayanan
 - Tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
 - Tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan
 - Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih
9. Kesopanan dan keramahan petugas
 - Tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

10. Kewajaran biaya pelayanan

- Tingkat kewajaran biaya yang dikeluarkan

11. Kepastian biaya pelayanan

- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
- Adanya rincian biaya yang jelas dan pasti

12. Kepastian jadwal pelayanan

- Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan jadwal

13. Kenyamanan lingkungan

- Tingkat kerapian pengaturan sarana dan prasarana
- Tingkat kebersihan ruangan
- Kenyamanan ruang tunggu

14. Keamanan pelayanan

- Tingkat kelengkapan sarana prasarana kesehatan
- Kebersihan peralatan medis

H. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian jenis deskriptif kuantitatif. Populasinya adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang. Besarnya responden yang dijadikan sampel sebanyak 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar (Keputusan MENPAN No.25/2004): $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Data penelitian yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain

observasi, kuesioner, wawancara, dokumen, dan studi pustaka. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Dalam penelitian ini digunakan skala likert. Skala Likert terdiri dari empat tingkatan, yaitu:

Penilaian	Tingkat Kepentingan	Kinerja Pelayanan
4	Sangat penting	Sangat baik
3	Penting	baik
2	Kurang penting	Kurang baik
1	Tidak penting	Tidak baik

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Nilai IKM dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

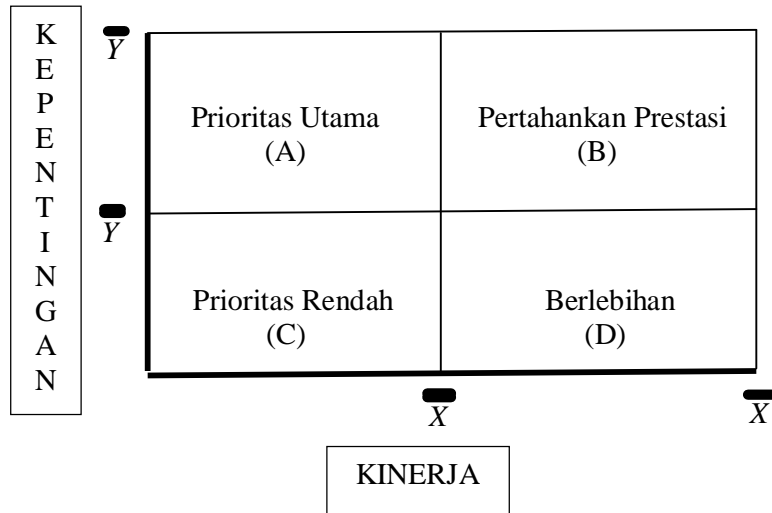
Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Gambar 1.1
Diagram Kartesius



BAB II

GAMBARAN UMUM

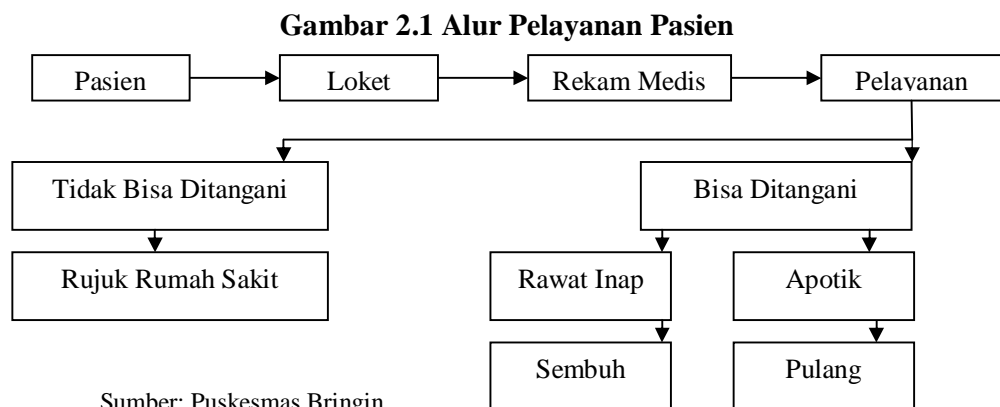
Puskesmas Bringin adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Bringin dalam bentuk kegiatan pokok.

1) Jenis Pelayanan Puskesmas

Puskesmas Bringin mempunyai 2 jenis kegiatan yaitu Rawat Inap dan Rawat Jalan. Jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan Puskesmas Bringin antara lain Instalasi Gawat Darurat, Balai Pengobatan Umum, Kesehatan Ibu Anak dan KB, Imunisasi, Laboratorium, Pengobatan gigi, dan Konsultasi Gizi dan Kesehatan Lingkungan.

2) Prosedur Pelayanan

Upaya yang dilakukan untuk mempermudah pelayanan kesehatan di Puskesmas Bringin yaitu dengan menetapkan prosedur alur penanganan pasien.



3) Persyaratan Administrasi

Syarat administrasi yang diperlukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas yaitu dengan membawa Kartu Berobat jika sudah punya jika belum punya cukup menunjukkan KTP untuk segera dibuatkan Kartu Berobat.

4) Jadwal Pelayanan

Pelayanan Puskesmas Bringin dilakukan pada jam-jam sebagai berikut:

- Senin-Kamis : 08.00-12.00
- Jumat : 08.00-10.00
- Sabtu : 08.00-10.30

5) Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Semarang membebaskan retribusi pelayanan kesehatan.

BAB III

PEMBAHASAN

A. ANALISIS IKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan pada Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang adalah:

Tabel 3.1 Nilai Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,53	Sangat baik
2.	Persyaratan Pelayanan	3,51	Sangat baik
3.	Kjelasan Petugas Pelayanan	3,17	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,53	Sangat baik
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	3,09	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,25	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	3,08	Baik
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	3,80	Sangat baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,25	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,2	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,17	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,07	Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,68	Baik
14.	Keamanan Pelayanan	3,76	Sangat baik
	Rata-rata	3,29	Sangat baik

Sumber: Diolah dari data hasil kuesioner

Sehingga Nilai Indeks Pelayanan pada Puskesmas Bringin Kabupaten

Semarang dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} = & (3,53 \times 0,071) + (3,51 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,53 \times \\
 & 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + \\
 & (3,80 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,17 \times \\
 & 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (2,68 \times 0,071) + (3,76 \times 0,071)
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 0,251 + 0,249 + 0,225 + 0,251 + 0,219 + 0,231 + 0,219 + 0,27 \\
 &\quad + 0,231 + 0,227 + 0,225 + 0,218 + 0,19 + 0,267 \\
 &= 3,273
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diketahui sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$\begin{aligned}
 &= 3,273 \times 25 \\
 &= 81,825
 \end{aligned}$$
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja Unit Pelayanan = SANGAT BAIK

Kelemahan yang dimiliki Puskesmas Bringin:

- Kenyamanan Lingkungan (dengan nilai unsur 2,68)

Kelebihan yang dimiliki oleh Puskesmas Bringin yaitu:

- Prosedur pelayanan (dengan nilai unsur sebesar 3,53)
- Persyaratan Pelayanan (dengan nilai unsur sebesar 3,51)
- Kedisiplinan petugas pelayanan (dengan nilai unsur sebesar 3,53)
- Keadilan mendapatkan pelayanan (dengan nilai unsur sebesar 3,8)
- Keamanan lingkungan (dengan nilai unsur sebesar 3,76)

B. ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian masing-masing unsur adalah:

Tabel 3.2 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	\bar{X}	Kualitas Pelayanan	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Prosedur Pelayanan	529	544	3,53	Sangat Baik	3,63	97,24
2.	Persyaratan Pelayanan	526	539	3,51	Sangat Baik	3,59	97,59
3.	Kejelasan Petugas	475	499	3,17	Baik	3,33	95,19
4.	Kedisiplinan Petugas	530	557	3,53	Sangat Baik	3,71	95,15
5.	Tanggung jawab Petugas	463	498	3,09	Baik	3,32	92,97
6.	Kemampuan Petugas	488	551	3,25	Baik	3,67	88,57
7.	Kecepatan Pelayanan	462	496	3,08	Baik	3,31	93,15
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	570	573	3,8	Sangat Baik	3,82	99,48
9.	Kesopanan dan Keramahan	487	552	3,25	Baik	3,68	88,22
10.	Kewajaran biaya	480	491	3,2	Baik	3,27	97,76
11.	Kepastian biaya	475	540	3,17	Baik	3,6	87,96
12.	Kepastian jadwal	460	540	3,07	Baik	3,6	85,19
13.	Kenyamanan Lingkungan	402	567	2,68	Baik	3,78	70,9
14.	Keamanan Pelayanan	564	577	3,76	Sangat Baik	3,85	97,75
	\bar{X}, \bar{Y} , Rata2 Kesesuaian			3,29	Sangat Baik	3,58	91,85

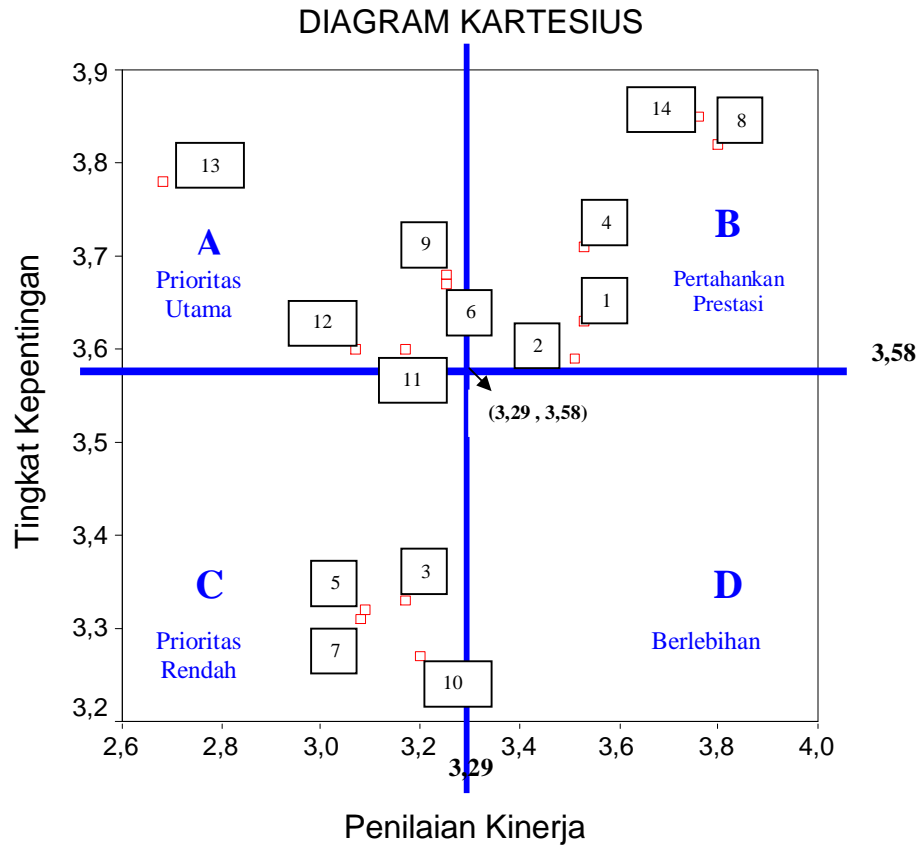
Sumber: Diolah dari hasil Kuesioner

Nilai kesesuaian tertinggi pada unsur pelayanan di atas terletak pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan sedangkan nilai kesesuaian terendah terletak pada unsur kenyamanan lingkungan.

C. ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS

Adapun untuk mengetahui unsur-unsur yang harus ditingkatkan kinerjanya maupun unsur-unsur yang harus dipertahankan kinerjanya dapat dilihat dalam Diagram Kartesius berikut ini:

Gambar 3.1.



1. Kuadran A

Dianggap sangat penting oleh masyarakat tetapi kinerjanya belum memuaskan sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan, antara lain: Kemampuan Petugas Pelayanan (U6), Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U9), Kepastian biaya pelayanan (U11), Kepastian Jadwal Pelayanan (U12), dan Kenyamanan Lingkungan (U13).

2. Kuadran B

Unsur-unsur pelayanan telah berhasil dilaksanakan dengan baik, untuk itu perlu dipertahankan, antara lain: Prosedur Pelayanan (U1),

Persyaratan Pelayanan (U2), Kedisiplinan petugas pelayanan (U4), Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan (U8), dan Keamanan Pelayanan (U14).

3. Kuadran C

Dianggap kurang penting pengaruhnya pada masyarakat atau biasa saja, antara lain: Kejelasan Petugas Pelayanan (U3), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5), Kecepatan Pelayanan (U7), dan Kewajaran Biaya Pelayanan (U10).

4. Kuadran D

Masyarakat kurang menganggap penting tetapi justru pelaksanaan kinerjanya sangat memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian, tidak satu unsur pun yang termasuk dalam kuadran D.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK, dengan memperoleh nilai IKM sebesar 81,825 dengan mutu pelayanan A.

B. SARAN

Puskesmas Bringin perlu melakukan perbaikan pada beberapa unsur pelayanan, antara lain:

1. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Meningkatkan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
2. Kesopanan dan keramahan Petugas Pelayanan
 - Meningkatkan perilaku yang sopan dan ramah pada petugas.
3. Kepastian Biaya Pelayanan
 - Meletakkan setiap informasi di tempat yang strategis.
4. Kepastian Jadwal Pelayanan
 - Melakukan pengawasan memantau jam buka dan tutup loket.
5. Kenyamanan Lingkungan
 - Pemberian tempat sampah dan slogan-slogan.
 - Penataan terhadap sarana dan prasarana
 - Menambahkan kursi atau bangku pada ruang tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Non Buku

- Azwar, Azrul. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Warella, Y. 1997. *Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: Pidato Pengukuhan Guru Besar Pada FISIP UNDIP.

Non Buku

- Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang. 2006. *Profil Kesehatan Kabupaten Semarang Angka Tahun 2006*.

Peraturan Perundangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.