

## Analysis of Satisfaction Index in the Community Application of Indonesian Program Elements Healthy in the regional puskesmas Health office work Pekanbaru city

Yang Ma Aisyah<sup>1</sup>, Budi Hartono<sup>2</sup>, Doni Jepisah<sup>3</sup>  
Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, STIKes Hang Tuah Pekanbaru<sup>1,2,3</sup>  
Email: yangmaaisyah8@gmail.com

---

### Article Info

#### Article history

Received date: 2021-04-05  
Revised date: 2021-06-28  
Accepted date: 2021-07-30

---

### Abstract

The Indonesia Sehat program is implemented to improve the degree of public health through health efforts and community empowerment supported by financial protection and equitable health services. The implementation of the Healthy Indonesia program is organized through a family approach. The purpose of this study was to analyze community satisfaction in implementing the elements of a healthy Indonesia program in the Pekanbaru City Health Center Work Area. This research is descriptive correlation with cross sectional analytic design. The research sample of 346 respondents with a purposive sampling method. The results of the univariate analysis showed the value of the community satisfaction index in the implementation of the Healthy Indonesia Program in the Work Area of the Pekanbaru City Health Office, which was 3.014 with a conversion value of 75.36. This means that the quality of service provided to patients falls into category B (good). Statistically, there is a relationship between PISPK service elements and community satisfaction in the working area of Pekanbaru City Health Center in 2019. It is recommended that institutions improve the quality of human resources through training programs and seminars in order to increase the competency and capacity of officers.

#### Keywords:

satisfaction index, family

### Abstrak

Program Indonesia Sehat dilaksanakan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Pelaksanaan program Indonesia Sehat diselenggarakan melalui pendekatan keluarga. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat dalam penerapan unsur-unsur program Indonesia sehat di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Penelitian ini bersifat deskriptif korelasi dengan desain *analytik cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 346 responden dengan metode *purposive sampling*. Hasil analisis univariat menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat dalam penerapan Program Indonesia Sehat di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yaitu 3,014 dengan nilai konversi 75,36. Artinya Mutu Pelayanan yang diberikan pada pasien termasuk kategori B (baik). Secara statistik terdapat hubungan unsur-unsur pelayanan PISPK terhadap kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kota Pekanbaru Tahun 2019. Disarankan pada institusi perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan dan seminar dalam rangka peningkatan kompetensi dan kapasitas petugas.

#### Kata Kunci

Indeks kepuasan, keluarga

## PENDAHULUAN

Program Indonesia Sehat dilaksanakan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Pelaksanaan program Indonesia Sehat diselenggarakan melalui pendekatan keluarga, yang menintegrasikan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) secara berkesinambungan [1]. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan/meningkatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga. Puskesmas tidak hanya menyelenggarakan pelayanan kesehatan di dalam gedung, melainkan juga keluar gedung dengan mengunjungi keluarga-keluarga di wilayah kerjanya. Kunjungan rumah (keluarga) dilakukan secara terjadwal dan rutin, dengan memanfaatkan data dan informasi dari Profil Kesehatan Keluarga (*family folder*). Fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan Program Indonesia Sehat melalui Pendekatan Keluarga (PIS-PK) ini adalah belum adanya umpan balik masyarakat dalam pelaksanaan program ini. Hal ini erat kaitannya dengan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan sebagaimana arah dari pembangunan kesehatan yang mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin mantap. Umpan balik masyarakat yang diharapkan dalam pelaksanaan program PIS-PK ini tentunya dilihat dari aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terutama di pelayanan kesehatan masyarakat yaitu Puskesmas [2]. Hingga saat ini, belum ada evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerapan PIS-PK ini

yang terkesan hanya melakukan pendataan saja dan minim intervensi. Salah satu penyebab yang dapat diamati adalah keterbatasan kemampuan tenaga kesehatan dalam menguasai program ini meskipun umumnya tenaga kesehatan tersebut sudah mengikuti pelatihan. Hal ini akan berdampak negatif bagi masyarakat yang mestinya mendapat perhatian khusus saat dikunjungi oleh tenaga kesehatan melalui kunjungan keluarga. Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan pelayanan kesehatan sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan fasilitas kesehatan itu lagi atau tidak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asfeni (2011) dan Ardenny (2013), tentang indeks kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pemerintah termasuk kategori baik dengan nilai standar baik berkisar 62,51-81,25 [3] [4]. Sehingga bila ada pelanggan tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut. Untuk itu perlu diketahui indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis desain *analytik cross sectional*, artinya pengambilan data antara variabel independen dengan variabel dependen dilakukan secara bersama – sama pada saat penelitian dilaksanakan. Menurut Lapau (2017) analisis *cross sectional* dapat menganalisis adanya hubungan beberapa variabel (dependen dan independen).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia responden pada penelitian ini adalah termuda 18 tahun dan tertua 65 tahun dengan rata-rata usia responden adalah 34 tahun. Pada karakteristik usia, peneliti membagi responden dalam dua kategori yaitu kelompok usia muda dan kelompok usia tua. Sedangkan jenis kelamin responden pada penelitian ini lebih dari separuh perempuan yaitu sebanyak 255 orang (73,7%) dan laki-laki sebanyak 91 orang (26,3%). Pendidikan responden pada penelitian ini adalah berpendidikan SLTA hampir separuh sebanyak 163 orang (47,1%).

### Indeks Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai unsur pelayanan dan nilai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas didapatkan data nilai indeks kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Nilai Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks Kepuasan Tahun 2013 (n=60)

No	Unsur Pelayanan	Σ	Nilai Unsur	Bobot
1	Prosedur pelayanan keperawatan	1003	2,899	0,206
2	Persyaratan pelayanan keperawatan	939	2,714	0,193
3	Kejelasan dan kepastian layanan	955	2,76	0,196
4	Kedisiplinan perawat	915	2,645	0,188
5	Tanggung jawab perawat	1015	2,934	0,208
6	Kemampuan/keterampilan perawat	850	2,456	0,174
7	Kecepatan pelayanan keperawatan	1029	2,974	0,211
8	Keadilan pemberian layanan	1015	2,934	0,208
9	Kesopanan dan keramahan perawat	804	2,323	0,165
10	Kewajaran biaya perawatan	1031	2,979	0,211
11	Kesesuaian biaya yang diberikan	1355	3,916	0,278
12	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan Keperawatan	1367	3,950	0,280
13	Kenyamanan lingkungan perawatan	1052	3,040	0,215
14	Keamanan pelayanan keperawatan	1360	3,930	0,279

Nilai indeks	3,014
Nilai dasar	25
Nilai indeks kepuasan pasien	75,36

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa dari 309 responden mengatakan pelayanan yang mudah memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 259 orang (83,8%). Sedangkan dari 37 responden mengatakan pelayanan yang tidak mudah memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 18 orang (48,6%). Masih ada responden yang mengatakan prosedur layanan mudah memiliki indeks kepuasan kurang baik yaitu sebanyak 50 orang (16,2%). Pada uji statistik diperoleh p value 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur prosedur layanan dengan indeks kepuasan masyarakat. Prosedur layanan melalui tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas dan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pada bab VII prosedur pelayanan kesehatan pada pasal 29 ayat (1) untuk pertama kali setiap peserta didaftarkan oleh BPJS Kesehatan pada satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan setelah mendapatkan rekomendasi Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota setempat. Pasal 29 ayat (3) peserta harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas tingkat pertama tempat peserta terdaftar. Dalam hal peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, fasilitas kesehatan tingkat pertama harus merujuk ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan terdekat sesuai dengan sistem rujukan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kesesuaian persyaratan yang sesuai memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 245 orang (100%), sedangkan responden yang mengatakan persyaratan tidak sesuai memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 69 orang (69,7%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kesesuaian persyaratan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa pada indikator penelitian prosedur teknik serta administratif yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan dalam program PISPK atau persyaratan pelayanan telah ditaati oleh pihak Puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Putra (2018) bahwa “Setiap pengunjung yang masuk harus mengisi buku pengunjung, begitu juga bagi yang membawa tas harap dititipkan kepada petugas, dan meminjam buku juga boleh pakai KTP, KTM mungkin “khusus warga lamongan” tetapi lebih enaknya kalo masuk perpustakaan menunjukkan KTP atau kartu anggota perpustakaan. Ya biar gak ribet nulis tangan.” (R-78). Pendapat yang diungkapkan responden tersebut cukup sesuai dengan pengertian persyaratan pelayanan yang diungkapkan oleh Wigarat, dkk (2005) yang menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan telah memiliki persyaratan pelayanan yang memiliki kejelasan persyaratan baik teknik ataupun administratif [5].

Kejelasan petugas yang jelas memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 253 orang (98,1%), sedangkan dari 88 responden yang mengatakan kejelasan petugas yang tidak jelas memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 24 orang (27,3%). Masih ada responden yang mengatakan kejelasan petugas yang jelas memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 5 orang (1,9%), sedangkan responden yang mengatakan kejelasan petugas yang tidak jelas memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 64 orang (72,73%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kejelasan petugas dengan indeks kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa pada indikator penelitian yakni kejelasan petugas pelayanan program PISPK telah mencapai prinsip pelayanan publik berupa kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan publik.

Kedisiplinan petugas yang disiplin memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 222 orang (99,6%), sedangkan dari 123 responden yang mengatakan kedisiplinan petugas yang tidak disiplin memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 55 orang (44,7%). Masih ada responden yang mengatakan kedisiplinan petugas yang disiplin memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 1 orang (0,4%), sedangkan responden yang mengatakan kedisiplinan petugas yang tidak disiplin memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 68 orang (55,3%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kedisiplinan petugas dengan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018) Penelitian ini bertujuan untuk mempengaruhi kejelasan layanan, mendisiplinkan petugas layanan, kecepatan

pelayanan, dan infrastruktur pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Leces Probolinggo. Hasil analisis, disiplin personel layanan lebih signifikan terhadap kepuasan masyarakat dari kejelasan layanan, kecepatan layanan personil dan infrastruktur. Berdasarkan hasil penelitian, infrastruktur memiliki kontribusi terendah untuk manajemen yang harus mempertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan dari orang-orang di Puskesmas Leces Probolinggo [6].

Tanggung jawab petugas yang tanggung jawab memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 271 orang (83,1%), sedangkan dari 20 responden yang mengatakan tanggung jawab petugas yang tidak bertanggung jawab memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 6 orang (30,0%). Masih ada responden yang mengatakan tanggung jawab petugas yang bertanggung jawab memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 55 orang (16,9%), sedangkan responden yang mengatakan petugas yang tidak bertanggung jawab memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 14 orang (70,0%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur tanggung jawab dengan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018), sebanyak 63 atau 67,8% responden menilai bahwa Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan cukup bertanggung jawab. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yakni kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berikut hasil penelitian yang diperoleh di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti

yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan. Nampaknya responden yang bersedia memberikan pendapatnya dari kuesioner yang disebar oleh peneliti mempunyai pandangan yang sama terhadap teori yang diungkapkan oleh Warella seperti uraian di atas.

Petugas yang tidak mampu memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 67 orang (35,5%), sedangkan dari 156 responden yang mengatakan petugas yang mampu memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 2 orang (1,3%). Masih ada responden yang mengatakan petugas yang mampu memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 154 orang (98,7%), sedangkan responden yang mengatakan petugas yang tidak mampu memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 123 orang (64,7%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kemampuan petugas dengan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018) bahwa, gambaran bahwa kemampuan petugas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan dianggap masih kurang dengan presentase 8,9% atau 8 responden. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa buku yang telah diletakkan di rak sejatinya letaknya berurutan berdasarkan nomor klasifikasi. Dengan rak berisi banyak buku, tentu akan membuat pengguna perpustakaan akan kebingungan dengan letak buku yang tidak berurutan. Padahal Morgan dan

Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan. Meskipun demikian responden masih menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah mampu.[6]

Kecepatan layanan yang cepat memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 277 orang (82,0%), sedangkan dari 8 responden yang mengatakan kecepatan layanan yang tidak cepat memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 8 orang (100,0%). Masih ada responden yang mengatakan kecepatan yang cepat memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 61 orang (18,0%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kecepatan layanan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018), gambaran bahwa kecepatan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan dirasa masih kurang cepat. Tapi nampaknya apa yang diungkapkan responden tersebut tidak mempengaruhi sebagian besar responden. Hal itu bisa dibuktikan bahwa 66,7% dari 60 responden beranggapan bahwa kecepatan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah cepat.

Keadilan layanan yang adil memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 265 orang (83,9%), sedangkan dari 30 responden yang mengatakan keadilan layanan yang tidak adil memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 12 orang (40,0%). Masih ada responden yang mengatakan keadilan layanan yang adil memiliki indeks kepuasan yang kurang baik

yaitu sebanyak 51 orang (16,1%), sedangkan responden yang mengatakan keadilan layanan yang tidak adil memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 18 orang (60,0%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur keadilan layanan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hermanto (2018), sebanyak 76,7% responden atau 69 orang menilai bahwa Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan cukup adil. Keadilan Mendapatkan Pelayanan yakni pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Berikut merupakan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan. Menurut Carlson dan Schwartz (dalam Frederik Mote 2008:50) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antarlain (1) *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

Kesopanan dan keramahan petugas yang tidak sopan memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 69 orang (29,9%), sedangkan dari 113 responden yang mengatakan sopan memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 115 orang (100,0%). Masih ada responden yang mengatakan petugas yang tidak sopan memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 162 orang (0,1%). Pada uji statistik diperoleh *p value* 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kesopanan dan keramahan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018), sebanyak 71,1% dengan frekuensi 64 responden menilai

bahwa petugas Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesopanan dan Keramahan Petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Menyikapi hal tersebut tentunya sangat disayangkan apabila masih ditemui petugas dalam memberikan pelayanan, belum memenuhi aspek Assurance dan Emphaty seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml [8]

Kewajaran biaya yang wajar memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 277 orang (81,5%), sedangkan dari 6 responden yang mengatakan kewajaran biaya yang tidak wajar memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 6 orang (100,0%). Masih ada responden yang mengatakan kewajaran biaya yang wajar memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 63 orang (19,9%). Pada uji statistik diperoleh  $p$  value 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kewajaran biaya dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018), menunjukkan 57,8% dengan frekuensi 52 responden menilai bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah wajar. Kewajaran Biaya Pelayanan merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018), menunjukkan bahwa responden sebanyak 43 orang atau 47,8% menilai bahwa kepastian biaya pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan dianggap sesuai.

Kesesuaian biaya yang dibayarkan sesuai memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 277 orang (91,4%), sedangkan dari 43 responden yang mengatakan kesesuaian biaya yang dibayarkan tidak sesuai memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 43 orang (100,0%). Masih ada responden yang mengatakan kesesuaian biaya yang dibayarkan sesuai memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 26 orang (19,9%). Pada uji statistik diperoleh  $p$  value 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hermanto (2018), bahwa responden sebanyak 43 orang atau 47,8% menilai bahwa kepastian biaya pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan dianggap sesuai. Kepastian biaya pelayanan merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Beberapa responden yang menilai kepastian biaya pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah sesuai, memiliki pendapat dalam menilai sesuai.

Ketepatan jadwal layanan yang tepat memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 276 orang (88,7%), sedangkan dari 35 responden yang mengatakan ketepatan jadwal layanan yang tidak tepat memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 1 orang (2,9%). Masih ada responden yang mengatakan ketepatan jadwal layanan tepat memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 35 orang (11,7%), sedangkan responden

yang mengatakan ketepatan jadwal layanan yang tidak tepat memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 34 orang (97,1%). Pada uji statistik diperoleh  $p$  value 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur ketepatan jadwal layanan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hermanto (2018), sebanyak 49 responden atau 54,4% menilai bahwa kepastian jadwal pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah 12 banyak tepatnya. Kepastian Jadwal Pelayanan merupakan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut Carlson dan Schwartz (dalam Frederik Mote, 2008: 52) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sector publik antara lain (1) *Reability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu

Kenyamanan layanan yang nyaman memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 277 orang (88,8%), sedangkan dari 34 responden yang mengatakan kenyamanan yang tidak nyaman memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 34 orang (100,0%). Masih ada responden yang mengatakan kenyamanan layanan yang nyaman memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 35 orang (11,2%). Pada uji statistik diperoleh  $p$  value 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur kenyamanan layanan dengan indeks kepuasan masyarakat. Kenyamanan lingkungan meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima. Berdasarkan Tabel 3.19 diketahui bahwa 45 responden atau 50,0% menyatakan bahwa Kenyamanan Lingkungan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah kabupaten

Lamongan adalah nyaman. Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Keamanan layanan yang aman memiliki indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 277 orang (82,4%), sedangkan dari 10 responden yang mengatakan keamanan layanan yang tidak aman memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 10 orang (100,0%). Masih ada responden yang mengatakan keamanan layanan yang aman memiliki indeks kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 59 orang (17,6%). Pada uji statistik diperoleh  $p$  value 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara unsur keamanan layanan dengan indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2018), menunjukkan bahwa Keamanan Pelayanan di lingkungan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah aman. 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. Ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) *Security* yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya [8]

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penerapan Program Indonesia Sehat di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru Tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa secara umum indeks kepuasan masyarakat dalam penerapan program PISPK adalah baik namun perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan agar lebih baik lagi seperti peningkatan kemampuan, sikap sopan dan ramah bagi petugas Puskesmas dalam melayani pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenkes RI. Modul Pelatihan Keluarga Sehat. Edisi 1. Jakarta. 2017.
- [2] Kemkes RI. Buku Petunjuk Teknis Penguatan Manajemen Puskesmas Dengan Pendekatan Keluarga, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016.
- [3] Asfeni. Indeks kepuasan pasien di instalasi rawat inap dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 04 (2), 101-108. 2011.
- [4] Ardenny. Korelasi Indeks kepuasan pasien terhadap Pengambilan Keputusan Dirawat Kembali di RSUD Petala Bumi Pekanbaru. *Prosiding INSC FIK UI* (2), 121-127. 2016.
- [5] Putra A. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat inap rumah sakit al-huda sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. 2018.
- [6] Weigart, dkk. Manajemen pemasaran rumah sakit. Jakarta: PT. Rhineka Cipta. 2005.
- [7] Hermanto. Factors determining decision of consumers at four districts of Banjarnegara mountain in choosing inpatient service in hospital, *Journal Health of Management Services*, 12 (7), 80-85. 2018.
- [8] Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D Gremler. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill, Boston. 2013.
- [9] Morgan, Colin dan Stephen, Murgatroyd. *Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective*. Buckingham. Open University Press. 1994.