

TANGGAPAN PENGGUNA PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BAURENO BOJONEGORO

Zakariya¹, Kunto Inggit Gunawan², Mataji³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Email :zakaria@untag-sby.ac.id

²Fakultas Ekonomi Universtas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Email: kunto@untag-sby.ac.id

³Fakultas Ekonomi Universtas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Email: mataji@untag-sby.ac.id

Abstract

The implementation of good and professional public services seems to have become something urgent for the community. Competition between companies or service providers is getting tougher and making the public more critical of the quality of services requiring government institutions to always improve the quality of their services. Baureno Health Center in Bojonegoro Regency is a public service institution that carries out the function of health services for the community. Therefore, each institution has an obligation to carry out periodic measurements about people's perceptions of service. This study wants to examine in depth analyzing the health services of the Baureno Health Center in Bojonegoro Regency. The methods are: service procedures, service requirements, clarity of service officers, discipline of service personnel, service personnel personnel, service staff capability, service speed , service justice, courtesy and hospitality of service personnel, fairness of service costs, suitability of service costs, timeliness of service, convenience of environment, environmental security, complaint handling, infrastructure and facilities. The results of the preparation for the Community Satisfaction Index at Baureno Health Center in Bojonegoro Regency in November - December 2018 have a very good category, that is, the IKM weighted average value is 3.285 or IKM conversion is 82.14. The community considered overall outpatient services, which were provided by the Baureno Health Center in Bojonegoro Regency to be very good.

Keyword: *Public Respon - Street Health Service*

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan profesional nampaknya telah menjadi sesuatu yang urgen bagi masyarakat. Persaingan perusahaan atau lembaga penyedia jasa layanan yang semakin ketat serta membuat semakin kritisnya pandangan masyarakat atas mutu layanan mengharuskan institusi pemerintah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis, maka pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang :

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan :

- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

Oleh karena itu, atas dasar pemikiran tersebut perlu dilakukan kajian-kajian yang menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik yang ada. Pemerintah propinsi Jawa Timur melalui Peraturan

Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, khususnya pasal 11 menyebutkan sebagai berikut :

1. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
2. Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
3. Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.

Puskesmas Baureno Kabupaten Bojonegoro. Oleh karena itu, lembaga ini setiap periodik memiliki kewajiban untuk melakukan pengukuran tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Penelitian ini ingin mengkaji secara mendalam menganalisis pelayanan kesehatan Puskesmas Baureno Di Kabupaten Bojonegoro.

Kajian Pustaka

Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan bagian penting bagi keberadaan sebuah perusahaan yang menjalankan fungsi bisnis maupun organisasi pemerintahan yang menjalankan fungsi fungsi pelayanan. Keberadaan pelanggan ini akan sangat menentukan kesinambungan dan keberlanjutan keberadaan barang-barang produksi maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itulah, menciptakan kepuasan pelanggan sebaik-baiknya akan berdampak pada keberlanjutan kinerja perusahaan atau organisasi.

Istilah kepuasan pelanggan banyak diartikan dari berbagai ahli dengan sudut pandang yang berbeda. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Gerso Ricard (2000) menganggap bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Senada dengan pendapat tersebut, Willie dalam Tjiptono (1997) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Menurut Kotler (2000) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

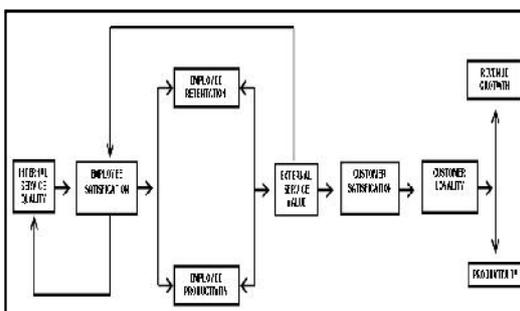
Kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu yang dapat timbul dengan sendirinya. Banyak hal yang perlu mendapatkan perhatian dari sebuah pelayanan jasa dan produk dalam rangka menciptakan loyalitas pelanggan akan produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Menurut Parasuraman (dalam Prianto,2006) disebutkan bahwa terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam pengukuran kualitas layanan yaitu : (1) dimensi tangible, (2) dimensi reliability, (3) dimensi responsiveness, (4) dimensi assurance dan (5) dimensi empathy. Dimensi tangible menyangkut sesuatu yang secara fisik dapat diamati yang berkaitan dengan pelayanan, seperti : bangunan fisik kantor, peralatan, prosedur, persyaratan dan sejenisnya.

Dimensi reliability terkait dengan derajat kehandalan dari aparat pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan lembaga pelayanan publik dan aparatnya didalam melakukan kegiatan pelayanannya. Sementara itu dimensi responsiveness berhubungan dengan sikap tanggap terhadap keluhan, harapan, maupun kecenderungan perubahan yang terjadi di masyarakat. Dimensi ini terkait dengan

sikap proaktif dan selalu sigap bagi para petugas pelayanan publik terhadap apa yang terjadi di masyarakat. Dimensi assurance terkait dengan persoalan sejauhmana kemampuan lembaga dan para aparatnya untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Kemampuan, ketrampilan dan keramahan para petugas pelayanan akan mendorong terjadinya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Sedangkan dimensi empathy terkait dengan adanya sikap peduli dan penuh perhatian kepada setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Terdapat pendapat lain yang juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat diwujudkan melalui interaksi berbagai variabel yang mempengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan. Model dibawah paling tidak menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan (Customer services) sangat ditentukan bagaimana kinerja dan kepuasan para petugas pelayanan itu sendiri. Kepuasan Petugas pelayanan secara konseptual akan menimbulkan kepastian kerja dan produktivitas kerja bagi para petugas itu sendiri dan selanjutnya akan menentukan kinerjanya dibidang pelayanan.



Oleh karena itulah banyak pengamat menjelaskan bahwa jikalau kita berbicara tentang kepuasan pelanggan maka disitu juga sebenarnya terkait dengan persoalan kepuasan para pegawai atau petugas pelayanan itu sendiri. Konsep pelanggan sebenarnya tidak hanya menyangkut eksternal pelanggan, akan tetapi juga menyangkut internal pelanggan. Eksternal pelanggan berkaitan dengan pelanggan yang menggunakan jasa atau

produk yang dihasilkan, sedangkan internal pelanggan berhubungan dengan petugas yang memberikan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian jika kita akan meningkatkan dan menciptakan kepuasan pelanggan maka mau tidak mau kita harus menciptakan kepuasan para petugas pelayanan itu sendiri. *"If the employees not satisfied, you can never have satisfied customer and Treat employees as you would like them to treat customers "*, kedua pernyataan tersebut menggambarkan betapa pentingnya peranan petugas pelayanan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kebijakan otonomi daerah pada dasarnya merupakan kebijakan yang berusaha mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah (rakyat). Kedekatan pemerintah dengan yang diperintah ini, berpeluang terjadi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah. Sehingga di antara mereka bisa saling mengerti dan memahami apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, harapan, dan aspirasi satu sama lain. Karenanya, berpeluang besar kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bisa sesuai dan mengakomodasi apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Karena itu pula, kebijakan, program, dan kegiatan dapat dilaksanakan (*implementable*), dan kinerjanya juga bisa sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat (pihak yang diperintah dan dilayani).

Menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis, maka pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan :

- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Beberapa karakteristik pelayanan publik yang dinilai dalam pengukuran IKM sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur dapat diidentifikasi indikator pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
15. Penanganan pengaduan, yaitu menyangkut kecepatan penanganan yang dilakukan penyelenggara pelayanan jika terdapat pengaduan yang datang dari masyarakat atau para pelanggan.
16. Prasarana dan Sarana, berkenaan dengan Prasarana dan Sarana yang telah dimiliki oleh Puskesmas di Kabupaten Bojonegoro yang dijadikan sampel, dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau para pelanggan.

Metode Penelitian

Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dengan menggunakan Indikator IKM yang menjadi fokus amatan terdiri dari 16 unsur pelayanan, sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan pelayanan
9. Kesopanan & keramahan petugas pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kesesuaian biaya pelayanan
12. Ketepatan waktu pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan lingkungan
15. Penanganan pengaduan
16. Prasarana dan sarana

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah Teknik Kuesioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan tentang persepsi dan ekspektasi pada pelayanan kepada responden sesuai dengan indikator yang menjadi fokus amatan untuk dijawab. Pengumpulan data melalui teknik kuesioner ini dilakukan secara langsung kepada responden yang sedang melakukan pengobatan dan rawat jalan.

Teknik Kuesioner digunakan sebagai metode utama, sedangkan teknik pengumpulan data yang mendukung teknik kuesioner adalah wawancara dan dokumen. Keduanya digunakan secara simultan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Teknik Sampel

Teknik sampel yang digunakan dalam pengukuran IKM ini adalah dengan menggunakan teknik insidental, yaitu setiap pelanggan yang dijumpai di lapangan direkrut dijadikan anggota sampel.

Metode Analisis

Metode analisis dilakukan secara diskriptif kualitatif, dengan teknik analisis *Cross Tabulasi*, dan secara kuantitatif

dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari (Nilai Persepsi x Nilai Penimbang)}}{\text{Total Penimbang dari Seluruh pertanyaan yang terisi}}$$

Nilai IKM yang diperoleh akan berkisar dari 1 hingga 4, dan untuk memudahkan interpretasi, maka nilai IKM tersebut di konversikan menjadi nilai mutu pelayanan dalam skala 100 dengan formula sebagai berikut:

Nilai mutu pelayanan = IKM konversi

$$= \frac{\text{IKM}}{4} \times 100$$

| 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 |

➤ Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai, mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- a. Kepuasan Masyarakat dengan mutu D, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

- b. Kepuasan Masyarakat dengan mutu C : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- c. Kepuasan Masyarakat dengan mutu B : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- d. Kepuasan Masyarakat dengan mutu A : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin kecil jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif, maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan sangat baik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Puskesmas Baureno

Karakteristik Responden

Tabel 4.1. Persentase Karakteristik Responden Puskesmas Baureno Kabupaten Bojonegoro

| No | Karakteristik | Dominasi | |
|----|---------------------|---------------|------------|
| | | Keterangan | Persentase |
| 1. | Umur | 30 – 39 tahun | 52,33 % |
| 2. | Jenis Kelamin | Laki-laki | 70,00 % |
| 3. | Pendidikan Terakhir | SMP | 73,33 % |

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti 2018

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Baureno Kabupaten Bojonegoro pada bulan November - Desember 2018 mempunyai kategori Sangat Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,285 atau konversi IKM sebesar 82,14. Masyarakat menilai secara keseluruhan pelayanan rawat jalan, yang diberikan oleh Puskesmas Baureno Kabupaten Bojonegoro adalah sangat baik.

Tabel 4.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Puskesmas Baureno Kabupaten Bojonegoro

| Kode | Unsur Pelayanan | Nilai rata-rata |
|------|----------------------------------|-----------------|
| U1 | Prosedur pelayanan | 3,867 |
| U2 | Persyaratan pelayanan | 3,533 |
| U3 | Kejelasan petugas pelayanan | 3,333 |
| U4 | Kedisiplinan petugas pelayanan | 3,067 |
| U5 | Tanggung jawab petugas pelayanan | 3,200 |
| U6 | Kemampuan petugas pelayanan | 3,000 |
| U7 | Kecepatan pelayanan | 3,300 |
| U8 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 3,033 |
| U9 | Kesopanan petugas | 3,133 |
| U10 | Kewajaran biaya pelayanan | 3,433 |
| U11 | Kepastian biaya pelayanan | 3,433 |
| U12 | Kepastian jadwal pelayanan | 3,167 |
| U13 | Kenyamanan lingkungan | 3,600 |
| U14 | Keamanan lingkungan | 3,233 |
| U15 | Kecepatan penanganan pengaduan | 3,100 |
| U16 | Prasarana & sarana puskesmas | 3,133 |
| | Rata-rata tertimbang | 3,285 |

Catatan :

Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan Warna hijau menunjukkan persentase yang rendah pada unsur pelayanan

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai rata-rata per unsur pelayanan sudah baik yaitu rata-rata dengan angka 3 lebih akan tetapi diantara unsur tersebut ada unsur yang lebih tinggi dari unsur yang ada yaitu unsur kenyamanan lingkungan, persyaratan pelayanan, dan prosedur pelayanan. Sedangkan unsur yang rendah diantara unsur yang ada adalah unsur kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu yang dapat timbul dengan sendirinya. Banyak hal yang perlu mendapatkan perhatian dari sebuah pelayanan jasa dan produk dalam rangka menciptakan loyalitas pelanggan akan produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Beberapa faktor baik berasal dari internal maupun eksternal sangat menentukan bagaimana kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut dan produk jasa berkualitas. Menurut Koteler, semakin baik dan berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka perasaan kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Semakin tinggi pelanggan merasa puas akan produk dan jasa yang ditawarkan, akan membuat pelanggan membeli produk dan jasa tersebut. Demikian pula sebaliknya jika kepuasan pelanggan tidak ada dalam pelayanan yang diberikan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Sebagaimana kata Tjiptono (1996) bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal merupakan faktor yang susah dikendalikan oleh perusahaan atau organisasi. Termasuk didalam faktor ini antara lain karakter dan situasi diri pelanggan, faktor cuaca, faktor gangguan

pada infrastruktur umum, dan lainnya. Menurut Tjiptono, bahwa kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Sebuah barang produk dan jasa yang baik dan menarik tidak serta merta otomatis dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Produk dan jasa yang baik dapat pula menimbulkan ketidakpuasan pelanggan jika pelayanan yang diberikan tidak baik. Pelayanan pada saat pembelian maupun pada saat purna jual/layanan akan sangat menentukan pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang tidak hanya sekedar memperbaiki produk dan jasa yang diberikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjaga *relationship* dengan para pelanggan setelah saat purna jual.

Dari hasil penelitian, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, terdapat empat persyaratan pokok yang harus dilakukan oleh perusahaan, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kesimpulan

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Baureno Kabupaten Bojonegoro pada bulan November – Desember 2018 mempunyai kategori Sangat Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,285 atau konversi IKM sebesar 82,14. Masyarakat menilai secara keseluruhan pelayanan rawat

jalan, yang diberikan oleh Puskesmas Kanor Kabupaten Bojonegoro adalah sangat baik.

Refrensi

- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B. and Agus Prianto. (2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, In TRANS, Malang.
- Agus Pramusinto & Erwan AP (ed). (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Atep Adya Barata,. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Band, William A. (1991). *Creating value for customer: Designing and Implementation a Total*.
- Burns, Danny; Robin Hambleton, and Paul Hoggett. (1994). *The Politics of Decentralization – Revitalizing Local Democracy*; London; McMillan.
- Flyn, Norman. (1990). *Public Sector Management*; Harvester Wheatsheaf; London.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi 11. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandi Tjiptono. (2004). Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Joko Widodo. (2001). *Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Penerbit Insan Cendika, Surabaya.
- Kotler, Philip. (1996). *Manajemen Perusahaan*. Jilid I. Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip Dan Gary Amstrong. (1997). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ketiga. Jakarta; Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.
- Orborne, David, dan Gaebler. (2000). *Mewirauahakan Birokrasi*, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.