

MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik) Vol. 4 No.2 ISSN 2615-2142

**PELAYANAN INSTALASI FARMASI POLI RAWAT JALAN
TERHADAP INDEKS KEPUASAN PASIEN
KLINIK RAWAT INAP UTAMA PEMUDA BOJONEGORO**

Yuli Setiyanto

yulisetiyanto123@gmail.com

Klinik Rawat Inap Utama Pemuda

Hadi Susanto

Arini Sulistyowati

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the level of community satisfaction as a service user based on the Ministry of Education and Culture No. 14 of 2017. Nine elements that are used as indicators of measuring community satisfaction with public service providers are requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, fees / rates, Product specifications for types of services, Competence of implementers, Behavior of implementers, Handling of complaints, Suggestions and input, Services and Infrastructure. This study uses a descriptive method with a quantitative approach, the study population is outpatient poly patients who redeem prescription drugs and meet the sampling criteria in the Pharmacy Installation, sampling techniques using non-probability sampling methods by means of purposive sampling where the determination of the sample with special consideration so that it is suitable to be made sample. Calculation of the Community Satisfaction Index of service units in the Bojonegoro Youth Main Inpatient Clinic obtained a value of 74.49 that falls into the category of service quality C and the performance of the service unit falls into the unsatisfied category.

Keywords: health services, community satisfaction index.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan berpedoman pada Kemenpanrb No.14 Tahun 2017. Sembilan unsur yang dijadikan indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yaitu persyaratan, Sistem, Mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran dan masukan, Saranan dan Prasarana.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Populasi penelitian adalah pasien poli rawat jalan yang menebus resep obat dan memenuhi kriteria pengambilan sample di Instalasi Farmasi, Teknik pengambilan sample menggunakan metode *non probability sample* dengan cara *purposive sampling* dimana penentuan sample dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sample.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di Klinik Rawat Inap Utama Pemuda Bojonegoro didapatkan besaran nilai 74,49 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori tidak puas.

Kata kunci : pelayanan kesehatan, indeks kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Lembaga pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini mulai bersaing untuk mendapatkan banyak pasien dan juga terjadinya perubahan paradigma yang berfokus dari orientasi produk menjadi orientasi kepada pasien. Kedua adalah naiknya iuran BPJS hingga dua kali lipat ini akan berdampak meningkatnya jumlah peserta non aktif dan penurunan kelas peserta dan calon peserta sehingga berakibat menurunnya angka kunjungan pasien (www.cnbcindonesia.com)

Usaha yang dilakukan oleh lembaga pelayanan kesehatan untuk meningkatkan jumlah pasien adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produknya, sehingga penurunan jumlah kunjungan pasien dapat di minimalisir.

Kelangsungan hidup sebuah lembaga pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, kualitas produk barang ataupun jasa dari suatu lembaga pelayanan kesehatan akan dinilai oleh pasien sehingga akan menimbulkan tingkat kepuasan terhadap produk barang ataupun jasa tersebut.

Berdasarkan Kemenpanrb N0. 14 tahun 2017 belum terpenuhinya harapan masyarakat saat ini terhadap pelayanan publik terutama dalam pelayanan kesehatan yang dapat kita ketahui dari media massa dan jejaring sosial akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat, untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik.

Secara nasional pemerintah mengeluarkan pedoman untuk mengukur kepuasan masyarakat Nomor 14 Tahun 2017 yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang meliputi unsur

Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey yang sudah ditentukan Kemenpanrb No.14 tahun 2017.

Salah satu unit yang banyak memberikan sumbangan pemasukan kepada lembaga pelayanan kesehatan sebesar 50% adalah Instalasi Farmasi, oleh karena itu unit ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan kulaitas pelayanannya.

Salah satunya adalah Klinik Rawat Inap Utama Pemuda yang berkedudukan di kabupaten Bojonegoro telah mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan secara signifikan sejak tahun 2010 lalu.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis tertarik untuk meneliti Pelayanan Instalasi Farmasi Poli Rawat Jalan Terhadap Indeks Kepuasan Klinik Rawat Inap Utama Pemuda Bojonegoro.

TINJAUAN TEORETIS**Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Menurut Waykof (2014) mengungkapkan pendapatnya bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut

untuk memenuhi keinginan penggunaan pelayanan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai pelayanan yang berhasil guna dalam organisasi dimana pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada pengguna sangat tergantung pada kepuasan pengguna. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada tingkat kepuasan pengguna pelayanan yang dilayani. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Lovelock (2011), bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) mengatakan Pelayanan (*Service*) adalah semua tindakan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain dimana tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dimana diperlukan usaha yang terus menerus dan

memberikan manfaat kepada masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap hasil yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan dengan cara membandingkan. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan. Kepuasan merupakan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) mengatakan kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) nilai pelanggan merupakan perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan atribut-atribut pembentuk kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. *Value to price relationship*
Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value*
Penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh badan usaha.
3. *Product benefit*

Manfaat yang diperoleh masyarakat dari konsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha

4. *Product feature*
Karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design*
Proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency*
Keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product at services*
Berbagai macam produk atau layanan yang ditawarkan oleh badan usaha.

Indek Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau yang sekarang ini disebut dengan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Menurut Permenpanrb Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, dengan sasaran sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya / Tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi dan jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana
Sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan,

serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang menjelaskan dan menggambarkan suatu masalah yang sedang terjadi saat ini pada pasien poli rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik Rawat Inap Utama Pemuda Bojonegoro, hasil yang diperoleh kemudian diubah dalam bentuk bilangan bermakna melalui pendekatan kuantitatif.

Teknik Analisis Data

Indeks Kepuasan Masyarakat

Masing – masing unsur pelayanan dihitung dengan menggunakan nilai rata – rata tertimbang. Nilai tertimbang dihitung menggunakan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} \times N$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus :

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

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100

maka hasil perhitungan dengan rumus diatas dikalikan dengan nilai dasar 25.

Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Sangat tidak puas
2	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Tidak puas
3	3,06 – 3,52	76,61 – 88,30	B	Puas
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Puas

Sumber : Permenpanrb No.14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Permenkes No.9 Tahun 2014 Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan

pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Berdasarkan jenis pelayanannya klinik dibagi menjadi 2 yaitu klinik pratama dan klinik utama, klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar sedangkan klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan spesialistik.

Instalasi Farmasi klinik merupakan bagian dari klinik yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan kefarmasian serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di klinik.

Pada tahun 1997 berdirilah Balai Pengobatan Pemuda yang didirikan oleh Drs. Ec. H. Gatot Agung Dwi Santoso, M.Si selaku direktur PT. Baitul Muslim Sejahtera, Balai Pengobatan Pemuda pun berkembang pesat dan berubah menjadi Rumah Sakit Islam Bedah dan Bersalin Pemuda dengan spesialistik poli umum, poli rehabilitasi medik, poli bedah, poli orthotopedi, poli urologi, poli kandungan, poli anak, poli saraf, poli paru dan poli penyakit dalam.

Memasuki tahun 2010 banyak Rumah Sakit swasta baru yang berdiri seperti Rumah Sakit Aisyah, Rumah Sakit Muna Anggita, Rumah Sakit Ibnu Sina, Rumah Sakit Ibu dan Anak Fatma, sehingga menyebabkan persaingan ketat antar Rumah Sakit tidak dapat dihindari, berbagai cara pun dilakukan untuk menarik pasien kembali, namun hal ini tidak kunjung berhasil.

Pada tahun 2016 sampai dengan sekarang Rumah Sakit Islam Bedah dan Bersalin Pemuda tumbang dan akhirnya turun grade menjadi Klinik Rawat Inap Utama Pemuda dengan spesialistik poli umum, poli rehabilitasi medik, poli urologi, poli bedah, poli anak dan disahkan oleh Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro dengan nomor : 445 / 203 / 208.412 / V / 2016 dikeluarkan tanggal 30 Mei 2016 dan berlaku selama 5 tahun.

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh

dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 155 responden terdapat sebanyak 53 orang atau sebesar 34,19 % adalah responden laki-laki, sebanyak 102 orang atau sebesar 65,81 % adalah responden perempuan.

Selanjutnya data responden berdasarkan umur diketahui bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 6,45 % adalah responden dengan umur 21 - 30 tahun, sebanyak 21 orang atau sebesar 13,55 % adalah responden dengan umur 31 - 40 tahun, sebanyak 43 orang atau 27,74 % adalah responden dengan umur 41 - 50 tahun dan 81 orang atau 52,26 % adalah responden umur 51 - 60 tahun, hal ini disebabkan karena banyaknya kunjungan poli rehabilitasi medik daripada poli yang lainnya, kebanyakan perempuan yang telah menginjak masa menopause terserang penyakit osteoporosis berkisar antara umur 50 tahun keatas. Responden kategori pendidikan SLTA sebanyak 82 orang dengan persentase sebesar 52,90%, Pendidikan D3 sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 16,13%, Pendidikan S1 sebanyak 37 orang dengan persentase sebesar 23,87% dan pendidikan S2 sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 7,10%. Persentase pendidikan SLTA menempati urutan pertama dengan jumlah yang paling banyak hal ini disebabkan karena responden adalah perempuan / ibu rumah tangga yang kebanyakan tidak memperdulikan pentingnya pendidikan. Responden berdasarkan pekerjaan mahasiswa sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 5,16%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 30,32%, Swasta / wiraswasta sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 22,58% dan pensiun / tidak bekerja sebanyak 65 orang dengan persentase sebesar 41,94%. Persentase pensiun / tidak bekerja menempati urutan pertama dengan jumlah yang paling banyak hal ini disebabkan karena

responden kebanyakan adalah ibu - ibu rumah tangga yang tidak aktif bekerja.

Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Persyaratan

Berdasarkan data kuesioner pada unsur persyaratan yang terdiri atas identitas pasien jelas dan lengkap yang

mencakup nama pasien, umur pasien dan alamat pasien didapatkan nilai rata - rata sebesar 3,09 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (B) dan kinerja unit pelayanan kategori puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	0	0%	479	3,09
Tidak puas	3	1,94%		
Puas	135	87,09%		
Sangat puas	17	10,97%		

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan data kuesioner pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang terdiri dari mengambil kartu antrian pasien, Menyerahkan kartu antrian dan resep obat, Mengantri, Membayar resep obat yang ditebus, Mengambil obat di

Instalasi Farmasi didapatkan nilai rata - rata sebesar 3,04 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	0	0%	472	3,04
Tidak puas	2	1,29%		
Puas	144	92,90%		
Sangat puas	9	5,81%		

Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan data kuesioner pada unsur waktu penyelesaian yang terdiri atas kecepatan pelayanan obat non racikan kurang dari 15 menit dan obat racikan kurang dari 30 menit saat resep

diserahkan didapatkan nilai rata - rata sebesar 3,00 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	0	0%	465	3,00
Tidak puas	4	2,58%		
Puas	147	94,84%		
Sangat puas	4	2,58%		

Unsur Biaya / Tarif

Berdasarkan data kuesioner pada unsur persyaratan yang terdiri atas total biaya yang dikeluarkan oleh pasien meliputi jasa dokter, tindakan, resep obat yang ditebus pasien didapatkan nilai rata

- rata sebesar 2,97 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya / Tarif

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	2	1,29%	460	2,97
Tidak puas	9	5,81%		
Puas	136	87,74%		
Sangat puas	8	5,16%		

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan data kuesioner pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang meliputi ketersediaan obat yang di resepkan dokter dan kesesuaian obat yang diresepkan dokter didapatkan nilai rata -

rata sebesar 3,01 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	0	0%	467	3,01
Tidak puas	6	3,87%		
Puas	141	90,97%		
Sangat puas	8	5,16%		

Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan data kuesioner pada unsur kompetensi pelaksana yang terdiri kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan tentang dosis obat, Frekuensi pemakaian, Efek samping, Aturan minum

dan cara penyimpanan obat didapatkan nilai rata - rata sebesar 2,98 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	2	1,29%	463	2,98
Tidak puas	4	2,58%		
Puas	143	92,26%		
Sangat puas	6	3,87%		

Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan data kuesioner pada unsur perilaku pelaksana yang terdiri atas kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien didapatkan nilai rata – rata

sebesar 3,03 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	1	0,65%	471	3,03
Tidak puas	7	4,52%		
Puas	132	85,16%		
Sangat puas	15	9,67%		

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan data kuesioner pada unsur penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang terdiri penyelesaian petugas apabila terjadi kejadian obat yang diberikan kepada pasien salah ataupun

tertukar milik pasien lain didapatkan nilai rata – rata sebesar 2,96 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	3	1,94%	459	2,96
Tidak puas	7	4,52%		
Puas	138	89,03%		
Sangat puas	7	4,51%		

Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data kuesioner pada unsur sarana dan prasarana yang terdiri dari fasilitas ruang tunggu pasien di Instalasi Farmasi dan kenyamanan ruang tunggu pasien di Instalasi Farmasi

didapatkan nilai rata – rata sebesar 3,01 yang mana masuk dalam kategori mutu pelayanan (C) dan kinerja unit pelayanan kategori tidak puas. Nilai Persepsi IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana Dan Prasarana

Persepsi	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah nilai per unsur	NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden
Sangat tidak puas	2	1,29%	466	3,01
Tidak puas	7	4,52%		
Puas	134	86,45%		
Sangat puas	12	7,74%		

IKM Unit Pelayanan

Berdasarkan data kuesioner pada setiap unsur yang terdiri atas (U1) unsur persyaratan, (U2) unsur sistem, mekanisme dan prosedur, (U3) unsur waktu penyelesaian, (U4) unsur biaya/tarip, (U5) unsur produk spesifikasi jenis

pelayanan, (U6) unsur kompetensi pelaksana, (U7) unsur perilaku pelaksana, (U8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (U9) unsur sarana dan prasarana. Nilai IKM unit pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT									
Data Kuesioner	Jumlah Total Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah nilai per unsur	479	472	465	460	467	463	471	459	466
NRR = Jumlah nilai per unsur / jumlah responden	3,09	3,04	3,00	2,97	3,01	2,98	3,03	2,96	3,01
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,3399	0,3344	0,3300	0,3267	0,3311	0,3278	0,3333	0,3256	0,3311
Jumlah NRR tertimbang	2,9799								
IKM unit pelayanan	74,4975 (C , Tidak Puas)								

SIMPULAN

Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan besaran nilai 74,4975 dengan nilai interval konversi C atau tidak puas dapat dilihat pada tabel no. 4, Unsur nomor 1 yaitu Persyaratan yang terdiri dari identitas lengkap pasien yang meliputi nama, jenis kelamin, umur

menempati urutan teratas dengan jumlah nilai rata - rata 3,09 ini berkaitan dengan kepatuhan petugas dalam menanyakan identitas lengkap pasien sesuai prosedur tetap yang telah ditetapkan Klinik Rawat Inap Utama Pemuda.

Unsur nomor 8 yaitu penanganan pengaduan, Saran dan masukan yang

terdiri penyelesaian petugas apabila terjadi kejadian obat yang diberikan kepada pasien salah ataupun tertukar milik pasien lain menempati urutan terbawah dengan jumlah nilai rata - rata 2,96 ini dikarenakan petugas kurang tanggap dan cepat dalam menghadapi persoalan yang terjadi di Instalasi Farmasi Klinik Rawat Inap Utama Pemuda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fahmida. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor I, II, III , Dan IV Di Kota Semarang. Jurnal Politik dan Pemerintahan, Volume 8 No.1 2019. www.garuda.ristekdikti.go.id. (diakses hari rabu, tanggal 23 bulan november tahun 2019, pukul 20:45 wib).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Mardiyanto, dan Ismowati. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. Jurnal Ilmiah Administrasi, Volume 2 No.2 2017. www.garuda.ristekdikti.go.id. (diakses hari rabu, tanggal 23 bulan november tahun 2019, pukul 20:15 wib).
- Ningrum dan Hermayanty. Indeks kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Volume 1 No.2 2018. www.garuda.ristekdikti.go.id. (diakses hari rabu, tanggal 23 bulan november tahun 2019, pukul 20:30 wib).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 *Tentang Klinik*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 *Tentang Klinik*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 *Tentang Klinik*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Rosmini dan Darmadi. Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur), Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No.2 2017. www.garuda.ristekdikti.go.id. (diakses hari rabu, tanggal 23 bulan november tahun 2019, pukul 20:00 wib).
- Syardiansah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat dengan penulis Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No.1 2019. www.garuda.ristekdikti.go.id. (diakses hari rabu, tanggal 23 bulan november tahun 2019, pukul 21:00 wib)
- Undang - undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*.

