

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN POSO

Kisman lantang – Sudarto Usuli *)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan mengidentifikasi mutu pelayanan dan kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan di Rumah sakit umum daerah dan puskesmas di kabupaten poso. Data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder diperoleh melalui observasi, dokumentasi dan wawancara langsung terhadap obyek yang terkait dengan penelitian ini. Data dianalisis dengan menggunakan nilai rata-rata terimbang masing-masing unsure pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan baik RSUD Poso maupun di puskesmas di wilayah kabupaten poso berada pada kategori baik, namun berada pada ambang batas bawah interval.

Kata kunci : Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan merupakan bagian peningkatan kesejahteraan masyarakat.

*) Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

PENDAHULUAN

Latar belakang

Dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsure kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pancasila dan undang-undang dasar 1945.

Setiap kegiatan dalam upaya memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia yang bermutu, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.

Selain itu bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk terhadap peningkatan pelayanan public, maka pada tahun 2009, telah disahkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun nampaknya pada tataran implementasi, semua aturan perundangan diatas belum berjalan optimal sebagaimana harapan masyarakat, sehingga dengan demikian kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan public masih rendah.

Demikian pula halnya di kabupaten poso, fungsi pelayanan public terutama dibidang kesehatan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik,

khususnya pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit umum daerah (RSUD) poso dan puskesmas-puskesmas diseluruh wilayah kabupaten poso. Masalah ini secara terus-menerus terjadi tanpa diketahui kapan akan berakhir. Sehingga dengan demikian terkesan bahwa tidak ada upaya penyelenggara pelayanan public untuk menyelesaikan persoalan ini dengan baik. Ketidak puasan masyarakat sebagaimana dikemukakan diatas menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan kesehatan dikabupaten poso masih kurang baik. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian lebih jauh terhadap tingkat kepuasan masyarakat melalui evaluasi kinerja unit pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan di kabupaten poso.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik saat ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Masyarakat senantiasa pelayanan public yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik, meskipun tentunya itu sering tak sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Berikut ini akan dikemukakan beberapa pengertian pelayanan public kata demi kata.

Kotler (sampara lukman,2000) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya sampara mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dikatakan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sementara pengertian melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima ; dan menggunakan.

Istilah publik berasal dari bahasa inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.kemudian Inu dan kawan-kawan mendefinisikan public adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan public diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalm suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lijan Poltak Sinambala (2006), menyatakan bahwa pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan berbagai kebutuhan, termasuk kebutuhan akan kesehatan.

Dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 25 tahun 2004, menyatakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan public ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan, secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada hakekatnya bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan salah satu indicator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit pelayanan publik. Hasil pengukuran kinerja ini akan menjadi bahan bagi pemerintah daerah untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengertian umum indeks kepuasan masyarakat (IKM) :

1. Dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara memberikan batasan bahwa indeks kepuasan masyarakat (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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah.
3. Instansi pemerintah adalah Instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. Pemberi pelayanan adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan public adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, terdiri atas 14 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan; yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konstitusi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan; yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan 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 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 oleh pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Bahwa untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsure pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure memiliki penimbang yang sama dengan formula (ratminto dkk) sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{jumlah bobot} / \text{jumlah unsur} = 1/14 = 0,071$$

Selanjutnya untuk mengetahui nilai pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan formula sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{total dari nilai persepsi perunsu} / \text{total unsure yang terisi} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk melakukan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil perhitungan tersebut diatas, dikonversikan dengan nilai dasar 25; dengan formula (ratminto dkk) sebagai berikut:

IKM unit pelayanan x 25

Tabel : Nilai persepsi, interval ikm, interval konversi, 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	25,00 – 43,00	D	Tidak Baik
2	1,70 – 2,50	43,70 – 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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Kabupaten Poso

Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban dari 600 (enam ratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit dan puskesmas dikabupaten poso, Nampak pada table sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kesehatan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KINERJA
U1	Prosedur Pelayanan	2.6023	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2.5341	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.5674	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.6156	Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.7000	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.6356	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.3556	Kurang Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.5241	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.8303	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.6057	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.5117	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.4992	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.5258	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	2.8170	Baik

Keterangan: Data telah diolah : U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Pada tabel 2 rerata jawaban yang diberikan oleh 600(enam ratus) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur atau indicator penilaian terhadap IKM. Nilai persepsi responden berada diatas angka 2 (dua). Kecepatan pelayanan memiliki nilai rerata paling rendah sebesar 2.36, kemudian disusul oleh kepastian pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan 2,49.

Unsur pelayanan petugas kesehatan yang memiliki rerata paling tinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas sebesar 2,83, kemudian disusul oleh factor keamanan dengan rerata sebesar 2,81.

Setelah dikonversi nilai IKM pada pelayanan kesehatan dikabupaten poso diperoleh angka 64,55 hal ini dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh pelayanan instansi pemerintah dibidang berada pada tingkat kualitas pelayanan yang " **Baik** ". Nilai persepsi, nilai interval IKM, Nilai interval konversi IKM,

mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, berpedoman pada keputusan menpan nomor :KEP/25/M.pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT unit pelayanan instansi pemerintah sebagaimana tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 3 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan Kinerja unit pelayanan PUSKESMAS dan RUMAH SAKIT DAERAH di kabupaten poso

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,74	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Data diolah 2012

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden telah diklasifikasi permasalahan ketidakpuasan terhadap beberapa pelayanan dibidang kesehatan, yaitu :

1. Kecepatan pelayanan, petugas tidak cepat tanggap melayani dalam merespon kondisi pasien
2. Kepastian jam pelayanan pasien rawat jalan.pelayanan juga dikeluhkan oleh responden,oleh karena pasien lama menunggu dan senantiasa bertanya "*apakah sudah ada dokter atau belum*", jawaban yang senantiasa diberikan adalah "*sabar saja, tunggu saja*".
3. Kebersihan ruangan dibangsal, toilet bagi pasien rawat inap.
4. Tenaga medis dan para medis masih sangat kurang, jika dilihat rasio penduduk dan jumlah tenaga medis dan para medis yang dapat melayani masyarakat.
5. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti infuse, jarum infus,obat-obatan,penerangan listrik, dan air.oleh karena sarana dan prasarana yang kurang , sehingga kadang kala pasien dan keluarga pasien harus mengupayakan sendiri
6. Kejelasan program pengobatan yang dapat dilayani oleh JAMKESMAS/ASKESKIN kepada masyarakat penerima JAMKESMAS/ASKESKIN
7. Penerima JAMKESMAS/ASKESKIN belum terdata dengan baik yang seharusnya menerima layanan JAMKESMAS tersebut
8. Tenaga medis dan para medis sering tidak berada dilokasi kesehatan (PUSKESMAS dan PUSTU)

9. Tenaga medis dan paramedic setelah satu atau dua tahun diterima menjadi pegawai negeri sipil atau telah diterima SK 100%, mengurus kepindahan ke daerah lain dengan berbagai alasan yang dikemukakan.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Poso

Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban dari 261 (dua ratus enam puluh satu) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit umum daerah Poso, nampak pada tabel 4 nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4 nilai rata-rata unsur pelayanan kesehatan RSUD Poso

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KINERJA
U1	Prosedur Pelayanan	2.5517	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2.4904	Kurang Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.5326	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.5479	Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.6577	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.5747	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.3142	Kurang Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.4138	Kurang Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.7893	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.5747	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.4368	Kurang Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.4368	Kurang Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.433	Kurang Baik
U14	Keamanan Pelayanan	2.6743	Baik

Keterangan: Data telah diolah : U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Pada table 4 nampak unsure kecepatan pelayanan berada pada rerata yang paling rendah yaitu sebesar 2,31. Keadilan pada pelayanan sebesar 2,41 unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas berada pada rerata tinggi yaitu 2,78.

Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, berpedoman pada keputusan menpan nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT unit pelayanan instansi pemerintah sebagaimana tabel 5 berikut ini :

Tabel 5 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan, kinerja unit pelayanan PUSKESMAS dan RSUD poso

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,74	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Data diolah 2012

Konversi nilai IKM pelayanan kesehatan di RSUD poso diperoleh angka 62,86 hal ini berarti pelayanan di RSUD poso berada pada “ **kategori baik** “, namun berada pada interval bawah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diklasifikasi permasalahan responden tentang kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan di RSUD poso, yaitu :

1. Pelayanan dibagian rawat jalan (bagian karcis, administrasi, dan UGD) sudah memadai, namun perlu ditingkatkan untuk pelayanan lebih prima;
2. Petugas yang melayani pada bagian obat-obatan masih kurang ramah dalam melayani pasien;
3. Kebersihan ruangan/ bangsal dan koridor perlu ditingkatkan;
4. Kebersihan toilet sangat kurang oleh karena pasokan air kurang;
5. Tempat parker kendaraan yang tidak aman;
6. Kelengkapan obat-obatan dan pemberian obat harus sesuai. Obat-obatan masih kurang bagi program JAMKESMAS/ASKESKIN;
7. Kejelasan paramedis yang bertugas pada malam hari;
8. Prosedur pelayanan terhadap pasien JAMKESMAS terkesan masih berbelit-belit;
9. Kejelelasan program pengobatan yang dapat dilayani oleh JAMKESMAS/ASKESKIN kepada masyarakat penerima JAMKESMAS/ASKESKIN;
10. Jam besuk harus ada batasan yang tegas;
11. Tenaga medis dokter dan perawat masih sangat kurang, pindah kedaerah lain sehingga petugas medis kurang.

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas

1) PUSKESMAS MAPANE kecamatan poso pesisir

Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban dari 137 (seratus tiga puluh tujuh) responden dari 7 (tujuh) desa memberikan pendapat/ tanggapan mengenai

pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari PUSKESMAS mapane, Nampak pada tabel 6.

Tabel 6 : nilai rata-rata unsure pelayanan kesehatan PUSKESMAS Mapane

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KINERJA
U1	Prosedur Pelayanan	2.8978	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2.7518	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.6423	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.8321	Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.8759	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.5620	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.3796	Kurang Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.7372	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.9854	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.7080	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.7299	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.4380	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.7664	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.0730	Baik

Keterangan: Data telah diolah : U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Pada tabel 6 nampak rerata untuk semua unsur pelayanan berada pada kategori baik, hanya pada unsure kecepatan pelayanan berada pada kategori kurang baik. Unsur keamanan pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rerata yang paling tinggi yaitu dengan nilai 3.

Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM , mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, instansi pemerintah sebagaimana Nampak pada tabel 4.8

Konversi nilai IKM pelayanan kesehatan di RSUD poso diperoleh angka 68,12 hal ini berarti bahwa pelayanan di PUSKESMAS MAPANE berada pada “ **kategori baik** “

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan PUSKESMAS MAPANE

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,74	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil wawancara responden pada tujuh desa di wilayah pelayanan PUSKESMAS Mapane setelah diklasifikasi diperoleh hasil sebagai berikut:

- a) Kebersihan kamar mandi/toilet perlu diperhatikan
- b) Obat-obatan yang masih sangat kurang
- c) Tenaga medis masih sangat kurang, sehingga perlu ditambah
- d) Kejelasan tentang biaya perawatan dan pembayaran oleh pasien
- e) Kebersamaan petugas dalam pelayanan pasien
- f) Ketepatan waktu pelayanan masih kurang
- g) Antrian dalam pelayanan rawat jalan lebih ditegakkan
- h) Peralatan medis belum lengkap
- i) Pasien dgn jamkesmas dipersulit oleh petugas
- j) Dokter tidak berada ditempat sehingga yang memeriksa pasien adalah bidan
- k) Petugas tidak berada ditempat pada saat pasien rawat inap memerlukan pelayanan

2) PUSKESMAS WUASA Kecamatan lore utara

Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban dari 65(enam puluh lima) responden yang terjaring dari 5(lima) desa memberikan pendapat/ tanggapan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari PUSKESMAS Wuasa, Nampak pada tabel 8 nilai rata-rata perunsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kesehatan PUSKESMAS WUASA

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KINERJA
U1	Prosedur Pelayanan	2.8030	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2.6212	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.7727	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.6818	Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.9091	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.7576	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.5000	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.7273	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.0000	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.6667	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.6212	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.6364	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.7121	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	2.8333	Baik

Keterangan: Data telah diolah : U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Pada PUSKESMAS WUASA rata-rata unsure pelayanan berada pada kategori baik, dengan nilai rerata berada diatas 2,5.

Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, instansi pemerintah sebagaimana Nampak pada tabel 9 konversi nilai IKM pelayanan kesehatan di RSUD Poso diperoleh angka 68.92, hal ini berarti bahwa pelayanan di PUSKESMAS WUASA berada pada “**kategori baik**”.

Tabel 9. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan PUSKESMAS WUASA

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,74	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil wawancara responden pada 5 (lima) desa di wilayah pelayanan PUSKESMAS wuasa, setelah diklasifikasi diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Tenaga medis masih sangat kurang; walaupun ada setelah terangkat menjadi pegawai negeri sipil meminta pindah ke daerah lain; pelayanan dokter umum saat ini sudah dapat tertanggulung dengan adanya dokter PTT; tenaga medis yang pindah ke daerah lain
- b) Persediaan bahan baku obat dan peralatan medis sangat kurang, sehingga pasien mengupayakan diluar pelayanan PUSKESMAS (infus, jarum infus, obat-obat, kain kasa, mobil ambulance)
- c) Sarana dan prasarana (air bersih, penerangan listrik) sangat kurang, pasien mengupayakan sendiri bahan bakar bensin untuk genset pada malam hari setelah listrik PLN padam, berdasarkan hasil observasi genset berada pada kondisi rusak, sehingga pasien membawa lampu minyak atau lilin untuk penerangan;
- d) Kebersihan toilet belum terjaga dengan baik, yang mengakibatkan pasien rawat inap kurang nyaman
- e) Program pelayanan JAMKESMAS/ASKESKIN kurang jelas bagi penggunanya; pasien yang seharusnya masih bias mendapatkan pelayanan dan penanganan di PUSKESMAS, namun langsung diberikan rujukan ke rumah sakit UNDATA , terutama pasien pengguna JAMKESMAS.

3) PUSKESMAS PENDOLO Kecamatan Pamona Selatan

Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban dari 137 (serarus tiga puluh tujuh) responden dari 13 (tiga belas) desa memberikan pendapat/ tanggapan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari PUSKESMAS pendolo, Nampak pada tabel 10. nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kesehatan PUSKESMAS PENDOLO

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KINERJA
U1	Prosedur Pelayanan	2.2993	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2.3677	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.4672	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.5109	Baik
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.4964	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.7737	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.3407	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.4234	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.6861	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.5328	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.3750	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.3066	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.7080	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	2.8248	Baik

Keterangan: Data telah diolah : U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Pada tabel 10 nampak rerata unsure pelayanan yang berada pada kategori kurang baik adalah prosedur pelayanan dengan nilai rerata 2,29, kecepatan pelayanan dengan nilai rerata 2,34 persyaratan pelayanan dengan nilai rerata 2,35 dan kepastian pelayanan nilai rerata 2,37. Unsur keamanan pelayanan berada pada nilai rerata tertinggi yaitu 2,82.

Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, instansi pemerintah sebagai mana Nampak pada tabel 11. konversi nilai IKM pelayanan kesehatan di RSUD Poso diperoleh angka 68,21 hal ini berarti bahwa pelayanan di PUSKESMAS PENDOLO berada pada **“kategori baik”** namun berada pada interval bawah.

Tabel 11. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan PUSKESMAS PENDOLO

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,74	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diklasifikasi permasalahan responden tentang kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan di PUSKESMAS pendolo yaitu :

- a) Keamanan dan keramahan petugas sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan;
- b) Penanganan terhadap pasien lambat
- c) Peralatan medis masih kurang memadai
- d) Ketanggapan petugas dalam melayani pasien rawat inap masih kurang
- e) Kedisiplinan pegawai masih kurang
- f) Kebersihan toilet masih kurang

Analisis masalah yang ditemukan di lapangan

1. Persepsi ukuran kecepatan dalam pelayanan masih kurang dipahami oleh responden
2. Persepsi masyarakat tentang cepat tanggap petugas terhadap pelayanan masih, kurang oleh karena ukuran waktu kecepatan dalam pelayanan belum jelas untuk setiap tahap.
3. Kurangnya kejelasan tentang program layanan kesehatan yang dapat dilayani oleh JAMKESMAS bagi masyarakat
4. Pada awalnya responden sungkan memberikan jawaban dengan baik, namun setelah diberikan pemahaman dan dijamin nama mereka tidak akan di ekspos mereka mau menjawab berdasarkan pengalaman yang telah di alami.
5. Prasarana dan sarana yang kurang memadai bagi RSUD poso yang termasuk kategori C dan PUSKESMAS yang menerima pasien rawat inap, perlengkapan penerangan kurang/ listrik/ genset dalam kondisi rusak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara umum kinerja pelayanan dibidang kesehatan sudah baik, namun perlu beberapa tindakan perbaikan pada bidang kecepatan pelayanan

2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti infuse, jarum infuse, obat-obatan, penerangan listrik dan air. Penerangan listrik pada waktu malam bagi pasien rawat inap
3. Kebersihan toilet masih sangat kurang, oleh karena sarana air belum memadai.
4. Kejelasan program pengobatan yang dapat dilayani oleh JAMKESMAS/ASKESKIN kepada masyarakat penerima JAMKESMAS/ASKESKIN.
5. Penerima JAMKESMAS/ASKESKIN belum terdata dengan baik yang seharusnya menerima layanan JAMKESMAS tersebut (masyarakat miskin)
6. Tenaga medis dan para medis sering tidak berada dilokasi pelayanan kesehatan (PUSKESMAS dan PUSTU)
7. Tenaga medis dan para medis setelah satu atau dua tahun diterima menjadi pegawai negeri sipil atau telah terima SK 100%, mengurus kepindahan kedaerah lain dengan berbagai alasan yang dikemukakan.
8. Kinerja pelayanan kesehatan di RSUD Poso baik, berada pada ambang batas bawah interval. Dengan 14 indikator terdapat 6 indikator kurang baik, secara khusus pada bagian apotik,kejelasan petugas medis pada malam hari kurang memuaskan bagi pasien rawat inap.
9. Kinerja pelayanan pada PUSKESMAS MAPANE berada pada kategori baik, factor jumlah petugas medis, pengadaan obat-obatan dan peralatan medis, kebersihan toilet dan ketanggapan petugas medis masih kurang pada pasien rawat inap, oleh karena tenaga medis masih sangat kurang.
10. Kinerja pelayanan pada PUSKESMAS WUASA berada pada kategori baik, factor pengadaan obat-obatan, jumlah petugas medis,air, kebersihan toilet dan penerangan listrik pada malam hari bagi pasien rawat inap masih sangat kurang.
11. Kinerja pelayanan pada PUSKESMAS PENDOLO berada pada kategori baik dengan interval bawah, factor pengadaan obat-obatan, kedisiplinan dan kecepatan petugas medis dalam melayani pasien masih kurang, kebersihan toilet yang tidak terjaga.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Perlu penambahan anggaran untuk pengadaan perlengkapan medis termasuk obat-obatan, penerangan listrik dan air.
2. Perlu pendataan secara lintas sektoral mengenai jumlah masyarakat yang benar-benar miskin dan layak untuk menerima program JAMKESMAS

3. Perlu kejelasan program layanan JAMKESMAS yang dapat dilayani oleh rumah sakit daerah dan PUSKESMAS
4. Perlu penambahan tenaga medis. Rekrutmen tenaga medis sebagai pegawai negeri sipil perlu mempertimbangkan untuk memberdayakan “**anak poso**” yang mencintai tanah poso dan berkomitmen membangun bumi sintuwu maroso. (“anak poso”) lahir dan atau besar ditanah poso, tanpa memandang suku dan agama)
5. Untuk menjaga keberlangsungan tenaga medis, maka sebelum rekrutmen perlu mengadakan perjanjian ikatan dinas minimal 10 tahun setelah diangkat seratus persen menjadi pegawai negeri sipil
6. Perlu meningkatkan tunjangan tenaga dokter umum dan dokter ahli, terutama yang berada di “**pedalaman**”

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 1945, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- _____. 2009, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- _____. 2009, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- _____. 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Lijian P. Sinambela dkk. 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Sinar Grafika Offset, Jakarta
- Lukman Sampara. 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press Jakarta
- Ratminto dkk. 2005, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar Jogjakarta
- Sugiyono. 2007, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D, Alfabeta Bandung