

## Kajian Kinerja Pelayanan Puskesmas Pringsurat Temanggung

RR. Hesti Puspitasari Budisusanti<sup>1</sup>

Diterima : 1 Agustus 2013  
Disetujui : 26 Agustus 2013

### ABSTRACT

*Pringsurat public health center as the place of public service that prepare to serve the people of Pringsurat district and the people surrounding there. To reach the optimal public health it's necessary the health service for the qualified people. Beside scoring from the health official, performance scoring also include external scoring, the opinion of the society as the user of public health center. The aim of this observation is to study service performance of the public health center Pringsurat Temanggung. The results of this study are the characteristic service users, the more age at more productive, female more dominant ast to serve to the public health center, the education at the middle grade, kind of work more on housewife, the middle income below and the distance of living to the public health center average 5 – 10 km. The conclusion of this study is the service performance externally or quality was good and satisfying service users, while internally or quantity is still not good.*

**Key words:** service, public health center, service performance

### ABSTRAK

*Puskesmas Pringsurat sebagai tempat pelayanan publik disediakan untuk melayani penduduk Kecamatan Pringsurat dan juga untuk wilayah sekitarnya. Untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal perlu adanya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang berkualitas. Disamping penilaian dari Dinas Kesehatan, penilaian kinerja juga meliputi penilaian secara eksternal, yaitu pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan puskesmas. Kajian kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat memberikan gambaran yaitu pada karakteristik pengguna layanan, umur lebih banyak pada umur produktif, jenis kelamin perempuan lebih dominan meminta layanan puskesmas, tingkat pendidikan lebih banyak pada tingkat menengah, jenis pekerjaan lebih banyak pada ibu rumah tangga, berpendapatan menengah ke bawah dan jarak tempat tinggal ke puskesmas rata-rata 5-10 km. Untuk pendapat pengguna layanan puskesmas kinerja pelayanan puskesmas sudah baik. Sedangkan penilaian dari Dinas Kesehatan termasuk dalam kategori kurang baik. Dapat dikatakan bahwa kajian kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat secara eksternal atau kualitas sudah baik dan memuaskan pengguna layanan, sedangkan secara internal atau kuantitas masih kurang baik.*

**Kata kunci:** pelayanan, puskesmas, kinerja pelayanan

---

<sup>1</sup> Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung  
Kontak Penulis: hesti.aya@gmail.com

## PENDAHULUAN

Otonomi daerah mengisyaratkan pentingnya pendekatan pembangunan berbasis pengembangan wilayah dibanding pendekatan sektoral serta lebih berperannya masyarakat dan pemerintah di daerah dalam pembangunan. Pembangunan berbasis pengembangan wilayah dan lokal memandang penting keterpaduan antar sektoral, antar spasial (keruangan), serta antar pelaku (institusi) pembangunan di dalam dan antar daerah. Otonomi daerah merupakan hak pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri sehingga identifikasi kebutuhan sekarang lebih bermuara dari bawah atau desentralisasi dan bukan mutlak keputusan pusat atau sentralisasi. Adanya desentralisasi yang sampai sekarang masih merupakan fenomena yang sangat kompleks, dimana pemerintah daerah mempunyai wewenang dalam mengatur semua urusan rumah tangganya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat antara lain dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Masih sering terjadi hingga saat ini pelayanan publik yang tidak berorientasi pada masyarakat pengguna.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat diharapkan bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima disegala bidang, termasuk diantaranya bidang kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, karena kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Tingkat kesehatan masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal perlu adanya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dasar yang langsung bersinggungan dengan masyarakat adalah Puskesmas. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan. Puskesmas mempunyai wilayah kerja pada satu kecamatan dan bertanggung jawab dalam melayani penduduk di kecamatan tersebut.

Salah satu kecamatan di Kabupaten Temanggung yang berbatasan dengan Kabupaten Semarang adalah Kecamatan Pringsurat. Untuk mencapai pelayanan publik yang prima salah satu yang menjadi penilaian adalah kinerja pelayanan. Puskesmas Pringsurat pada tahun-tahun terakhir menurut penilaian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung menduduki peringkat yang termasuk kurang baik. Suatu pelayanan publik yang prima disamping secara penilaian internal juga harus melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan puskesmas sebagai penentu penilaian kinerja secara eksternal. Hal ini bagi Puskesmas Pringsurat sangat penting dilakukan karena lokasi puskesmas yang terletak di perbatasan kabupaten memungkinkan masyarakat sekitar memilih tempat pelayanan di wilayah lain apabila merasa tidak terlayani dengan baik oleh Puskesmas Pringsurat.

Penilaian kinerja Puskesmas se-Kabupaten Temanggung menunjukkan penurunan dalam 3 tahun terakhir. Pada tahun 2008 mendapat rangking 7 dari 23 puskesmas menjadi rangking terakhir yaitu 23 dari 23 puskesmas pada tahun 2010 dan 2011 sedangkan pada tahun 2012 menjadi rangking 22 dari 24 puskesmas (pemekaran dari 23 puskesmas). Dari data tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai penyebab rendahnya penilaian kinerja puskesmas, padahal penilaian pencapaian kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penentuan hierarki atau kedudukan puskesmas tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai kajian kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat ini menggunakan pendekatan diskriptif kuantitatif. Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi penelitian survei yang berusaha memaparkan secara kuantitatif kecenderungan, sikap atau opini dari suatu populasi tertentu dengan meneliti satu sampel dari populasi tersebut (Creswell, 2010:18).

Data yang dibutuhkan dalam penelitian tentang kajian kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung meliputi data primer maupun data sekunder. Penentuan sampel untuk responden yang diambil dengan menggunakan teknik sampling dengan *Proportionate Stratified Random Sampling* yang digunakan jika karakteristik setiap unsure heterogen namun berstrata secara proporsional (Purwanto dan Sulistyastuti, 2011).

## KAJIAN LITERATUR

Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Azrul Azwar (dalam Retnowati, 2008) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991 dalam Effendy, 1998).

Pengertian kinerja (*performance*) menurut Sedarmayanti dalam Subakti (2008) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

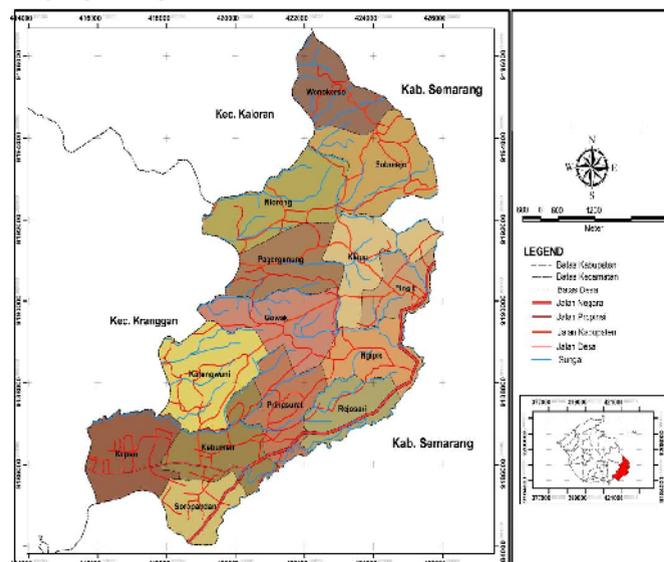
Pengukuran kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah, karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah. Instrumen kinerja pelayanan publik sampai saat ini masih belum ada, akan tetapi ukuran kinerja pelayanan untuk sektor swasta yang sudah baku dan banyak dipergunakan di dunia telah dikembangkan oleh Zeithaml dan teman-temannya yang dikenal sebagai SERVQUAL (*Service*

Quality). Zeithaml dalam Ratminto dan Winarsih (2005) mengemukakan, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna layanan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pengguna layanan.

## GAMBARAN UMUM

Kecamatan Pringsurat adalah salah satu dari 20 kecamatan di wilayah Kabupaten Temanggung, jarak dari Kota Temanggung 16 Km dengan luas 5.728 Ha. Dengan rincian Lahan Sawah 639 Ha dan Bukan Lahan Sawah 5.089 Ha. Kecamatan Pringsurat Kabupaten Temanggung dalam pembagian wilayah Administrasi terbagi menjadi 14 desa, yaitu: Pringsurat, Kebumen, Soropadan, Kupon, Karangwuni, Gowak, Rejosari, Ngipik, Pingit, Klepu, Soborejo, Nglorog, Pagergunung, dan Wonokerso, 109 Dusun, 360 RT, 112 RW.



Sumber : BAPPEDA Kabupaten Temanggung, 2011

**GAMBAR 1**  
**PETA ADMINISTRASI KECAMATAN PRINGSURAT**

Berdasarkan data tahun 2010 Kecamatan Pringsurat dengan jumlah penduduk 49.748 jiwa yang terdiri dari 25.040 laki-laki, 24.708 perempuan, kepadatan penduduk 805 per Km<sup>2</sup>. Angka kelahiran kasar (CBR) 7,35 per 1000 jiwa, Angka Kematian Kasar (CDR) 4,08 per 1000 jiwa, jumlah rumah tangga pada tahun 2010 sebanyak 12.538 rumah tangga dengan rata-rata penduduk per rumah tangga sebanyak 3–4 orang per rumah tangga.

Jumlah penduduk berusia 5 tahun keatas yang menamatkan perguruan tinggi hanya 625 jiwa, tamat Akademi/sarjana muda sebesar 206 jiwa, tamat SLTA sederajat sebesar 5.700 jiwa, tamat SLTP sederajat 9.336 jiwa, tamat SD sederajat sebesar 19.486 jiwa, tidak/belum tamat SD sebesar 8.901 jiwa.

Jumlah penduduk menurut mata pencaharian masih didominasi oleh sector pertanian yaitu 16.953 jiwa, yang bekerja pada sektor industri hanya 5.181 jiwa, sektor bangunan 824 jiwa, pedagang 5.062 jiwa, yang bekerja pada sektor angkutan sebesar 754 jiwa, sektor jasa 3.176 jiwa dan sektor lainnya.

Beberapa fasilitas umum tersedia di Kecamatan Pringsurat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fasilitas tersebut antara lain fasilitas pendidikan dan kesehatan. Fasilitas pendidikan dari TK,SD/MI, SMP/MTs sampai dengan SLTA/MA serta pondok pesantren. Sedangkan fasilitas kesehatan terdapat pustu, polindes, poskesdes, dan puskesmas induk.

Tenaga kesehatan Puskesmas Pringsurat berjumlah 51 orang yang terdiri dari 4 dokter umum, 1 dokter gigi, 13 Bidan, 13 Perawat, 2 Petugas Gizi, Sanitarian 1, Petugas Laboratorium 1, Pengelola obat 1, Petugas rontgen 1, Rekam medik 1, TU dan administrasi 2, Staf umum dan pesuruh 4. Status kepegawaian 41 orang PNS, 5 orang CPNS, 3 orang pegawai tidak tetap (PTT) dan 1 orang tenaga kontrak. Untuk sopir, tukang masak dan penjaga malam berstatus wiyata bhakti.

## **ANALISIS KARAKTERISTIK RESPONDEN**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Umur responden berusia produktif yaitu antara 21 tahun sampai dengan 40 tahun. Sedangkan untuk usia 20 tahun sebanyak 5% dan 35% untuk usia 41 tahun. Golongan umur yang berbeda dapat memberikan pendapat yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, pengalaman, manfaat serta kepedulian yang berbeda terhadap pelayanan yang diterimanya.

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Responden perempuan lebih dominan daripada responden laki-laki yaitu sebesar 85%, sedangkan responden laki-laki hanya 15%. Hal tersebut menggambarkan bahwa perempuan lebih banyak yang meminta layanan kesehatan di Puskesmas Pringsurat Temanggung.

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta pendapat dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan puskesmas. Kebanyakan dari responden berpendidikan menengah yaitu berpendidikan setara SMP sebanyak 36% dan SMA 28%. Sedangkan yang berpendidikan dasar yaitu SD 26%. Akan tetapi ada 5 orang (5%) responden berpendidikan tinggi yaitu sarjana, disini dapat dikatakan bahwa Puskesmas sudah

merupakan tempat tujuan masyarakat untuk semua kalangan baik yang berpendidikan dasar sampai berpendidikan tinggi untuk mencari tempat pelayanan kesehatan diri dan keluarganya.

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Kebanyakan pengunjung atau pengguna layanan puskesmas masuk dalam kategori jenis pekerjaan lain-lain yaitu sebagai ibu rumah tangga sebanyak 60% yang kegiatannya tidak terpaut waktu tertentu. Petani merupakan jenis pekerjaan terbanyak kedua yaitu sebesar 16%, pegawai swasta 9%, wiraswasta 8%, pegawai negeri sipil (PNS) 4% dan 3% pedagang/jasa.

#### **Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendapatan**

Pendapatan seseorang pada umumnya menentukan kemampuan secara ekonomi dalam memilih tempat layanan kesehatan untuk diri sendiri dan keluarganya. Sebagian besar responden berpenghasilan kurang dari 1 jt/bulan (81%) dan hanya sebanyak 19% yang berpenghasilan lebih dari 1 jt/bulan. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden bermata pencaharian sebagai petani yang berpenghasilan tidak tetap perbulannya dan dari hasil wawancara dengan responden yang sebagian besar tidak bekerja (ibu rumah tangga) mempunyai suami atau kepala keluarga yang bekerja sebagai petani dan buruh.

#### **Karakteristik Responden Berdasar Jarak Tempat Tinggal**

Kajian variabel jarak tempat tinggal ini diperlukan sebagai gambaran kemudahan akses pengguna layanan puskesmas menurut pendapat responden. Sebagian besar responden mempunyai jarak tempuh relatif dekat yaitu yang > 5 km sebanyak 46% dan yang berjarak 5–10 km sebanyak 49% dan yang > 10 km hanya 5%.

### **ANALISIS PENDAPAT PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS**

Instrumen yang digunakan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dimana terdapat 10 indikator kinerja pelayanan, yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*) dan pengertian (*understanding the customer*) yang dikembangkan dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.

#### **Ketampakan Fisik (*Tangibles*)**

Ketampakan fisik (*tangibles*) meliputi tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Dari semua responden hanya 7% yang berpendapat bahwa secara fisik kondisi ketampakan fisik Puskesmas Pringsurat masih kurang baik (fasilitas fisik rusak, alat-alat termasuk obat-obatan tidak lengkap dan kondisi kotor), 74% berpendapat cukup baik (sebagian fasilitas fisik kurang baik, alat-alat termasuk obat-obatan belum sepenuhnya terpenuhi dan terdapat sebagian tempat kondisinya belum bersih) dan 19% berpendapat secara fisik pelayanan puskesmas baik (fasilitas fisik lengkap, alat-alat termasuk obat-obatan lengkap dan kondisi bersih).

#### **Reliabilitas (*Reliability*)**

Reliabilitas (*realibility*) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan

yang dijanjikan dengan tepat. Pelayanan tersebut antara lain dalam memperlakukan pengguna layanan dari berbagai kalangan atau tidak membedakan misalnya pasien dengan jaminan asuransi atau pasien umum dan penetapan waktu pelayanan penanganan pengguna layanan.

Hasil analisis menjelaskan bahwa sebanyak 5% responden berpendapat reliabilitas pelayanan puskesmas masih kurang baik, 79% responden berpendapat bahwa Puskesmas Pringsurat sudah cukup baik dan 16% mempunyai pendapat reliabilitas pelayanan puskesmas sudah baik artinya konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan, baik sikap adil dalam memperlakukan pasien umum, pasien asuransi kesehatan dan pasien tidak mampu serta konsisten dalam menetapkan standar waktu pelayanan.

### **Responsivitas (Responsiveness)**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau kemauan dan kesiapan petugas untuk membantu pengguna layanan dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut pendapat responden yang merupakan pengguna layanan Puskesmas Pringsurat bahwa responsivitas petugas cukup baik, pada tabel IV.3 di atas dapat diketahui dari jawaban 73% responden dan 22% responden berpendapat bahwa responsivitas petugas sudah baik, sedangkan terdapat 5% responden yang berpendapat responsivitas petugas kurang baik.

Responsivitas baik disini adalah kemauan dan kesiapan petugas yang maksimal dalam membantu pengguna layanan dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Responsivitas cukup baik disini diartikan bahwa sebagian petugas masih ada yang belum mau dan belum siap dalam membantu pengguna layanan dan belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanannya. Sedangkan untuk kategori kurang baik adalah kekurangmauan dan kekurangsiapan petugas dalam memberikan bantuan dan kurang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanannya.

### **Kompetensi (Competence)**

Kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam hal ini petugas puskesmas saat memberikan pelayanan.

Hasil analisis menggambarkan mengenai pendapat responden tentang kompetensi pelayanan puskesmas sebanyak 64% mengatakan sudah cukup baik dan 36% sisanya mengatakan kompetensi pelayanan puskesmas sudah baik.

### **Kesopanan (Courtesy)**

Kesopanan yang dimaksud dalam kategori ini adalah sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Kesopanan dalam pelayanan menurut pendapat responden yaitu sebesar 50% responden berpendapat kesopanan pelayanan khususnya petugas kesehatan di Puskesmas Pringsurat sudah baik, 49% berpendapat cukup baik dan hanya 1% yang berpendapat bahwa kesopanan dalam melayani masih kurang baik.

**Kredibilitas (Credibility)**

Kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat termasuk dalam indikator kredibilitas, jujur ditunjukkan oleh perilaku yang diikuti dengan sikap tanggung jawab atas sesuatu yang diperbuatnya. Kejujuran sangat diperlukan karena akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan.

Diketahui bahwa hanya 5% responden yang berpendapat bahwa kredibilitas pelayanan Puskesmas kurang baik, sedangkan 51% berpendapat cukup baik dan 44% berpendapat bahwa pelayanan Puskesmas sudah baik.

**Keamanan (Security)**

Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Hasil analisis menggambarkan bahwa sebanyak 43% responden merasa aman pada saat meminta layanan di Puskesmas sehingga berpendapat keamanan pelayanan sudah baik, 56% responden berpendapat keamanan dalam pelayanan Puskesmas cukup baik dan hanya 1% yang berpendapat kurang baik yang artinya masih merasa belum aman dalam meminta layanan Puskesmas.

**Akses (Access)**

Akses yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Kemudahan tersebut meliputi jarak tempat tinggal dengan Puskesmas, sarana prasarana penunjang untuk mendapatkan pelayanan serta besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

Dapat diketahui bahwa sebagian besar yaitu 56% responden mempunyai pendapat bahwa akses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pringsurat cukup mudah, termasuk biaya yang cukup murah dan sarana prasarana penunjang antara lain transportasi yang juga cukup mudah. Sebanyak 42% responden berpendapat akses dalam memperoleh pelayanan sangat mudah dan murah. Hanya 2% responden yang mempunyai pendapat bahwa akses mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pringsurat sulit dan mahal.

**Komunikasi (Communication)**

Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna layanan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Hasil analisis menjelaskan bahwa komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pengguna layanan sudah baik ditunjukkan sebanyak 51% berpendapat baik dan 49% mempunyai pendapat komunikasi dalam pelayanan cukup baik.

**Pengertian (Understanding the customers)**

Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pengguna layanan. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 68% mempunyai pendapat petugas Puskesmas cukup baik dalam mengerti pengguna layanan, sebanyak 28% berpendapat petugas sudah pengertian dengan baik, sedangkan 4% responden masih mempunyai pendapat kurang baik artinya pengertian petugas dalam memahami pengguna layanan masih kurang optimal.

Hasil analisis menjelaskan bahwa lebih dari separuh masyarakat pengguna layanan Puskesmas Pringsurat yaitu sebesar 67% mempunyai pendapat bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sudah memuaskan, yang artinya kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat sudah baik.

## HUBUNGAN KARAKTERISTIK PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS DENGAN PENDAPAT PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS

Karakteristik pengguna layanan puskesmas merupakan variabel yang diduga dapat mempengaruhi pendapat yang bersifat subyektif. Pengguna layanan Puskesmas Pringsurat adalah masyarakat khususnya wilayah Kecamatan Pringsurat yang merupakan wilayah binaan puskesmas, merupakan masyarakat umum tidak membatasi baik bayi maupun dewasa, laki-laki atau perempuan dan lain-lain. Dengan beragam karakteristik apakah dapat berpengaruh terhadap pendapat mereka mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Pringsurat.

Setelah dilakukan analisis menggunakan *chi square* pada masing-masing karakteristik pengguna layanan yang berbeda-beda dengan skor pendapat mereka, semuanya memperoleh hasil nilai signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  maka hasilnya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dimana  $H_0$  menyebutkan bahwa tidak ada hubungan dari berbagai karakteristik pengguna layanan dengan pendapat pengguna layanan mengenai pelayanan puskesmas. Hasil tersebut menjelaskan bahwa dengan karakteristik yang beragam tidak mempengaruhi atau tidak menjadikan perbedaan pendapat pengguna layanan yang mengatakan pelayanan Puskesmas Pringsurat sudah baik.

## KAJIAN KINERJA PELAYANAN PUSKESMAS PRINGSURAT

Pengawasan kinerja atau pengukuran kinerja dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Penilaian secara internal adalah mengetahui apakah proses pencapaian tujuan sudah sesuai dengan rencana bila dilihat dari proses dan waktu, sedangkan penilaian keluar (eksternal) dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai organisasi pelayanan publik.

Hasil analisis menjelaskan bahwa pendapat responden mengenai pelayanan Puskesmas Pringsurat sudah baik. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat pengguna layanan puskesmas merasa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas dalam melayani kesehatan mereka selama ini sudah memuaskan mereka dan tidak bermasalah bagi pengguna layanan. Untuk hasil penilaian secara internal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Puskesmas Pringsurat memperoleh skor 140 dan menduduki ranking 22 dari 24 puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Temanggung merupakan hasil pencapaian kinerja yang kurang baik.

Adapun hasil observasi lapangan dari segi ruang sudah memenuhi standar ruang sebesar 63%, akan tetapi peruntukan ruangan masih ada beberapa yang tidak sesuai. Hasil observasi juga menemukan dari beberapa ruang yang belum ada merupakan ruang dengan fungsi yang sangat penting, seperti ruang sterilisasi alat-alat kesehatan dan ruang *spoolhoek* dimana pembuangan limbah cair khusus dari pasien seharusnya mempunyai saluran pembuangan tersendiri dan tidak menyatu dengan pembuangan umum seperti yang masih dilakukan di Puskesmas Pringsurat.

Melihat sintesa diatas dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung secara eksternal sudah memenuhi harapan sebagian besar masyarakat sekitar sebagai pengguna layanan kesehatan dan dapat dikatakan kualitas kinerja pelayanan puskesmas sebagai sarana kesehatan dasar sudah cukup baik. Sedangkan secara internal masih memerlukan peningkatan penilaian pencapaian kinerja.

## KESIMPULAN

Karakteristik pengguna layanan yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan dan jarak tempat tinggal ke puskesmas tersebut tidak berhubungan dengan pendapat pengguna layanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa berbagai macam karakteristik tidak mempengaruhi atau menyebabkan perbedaan pendapat mengenai pelayanan Puskesmas Pringsurat.

Kajian kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat menyimpulkan bahwa secara eksternal atau kualitas pelayanan puskesmas sudah baik dan memuaskan masyarakat pengguna layanan puskesmas akan tetapi secara internal atau kuantitas masih membutuhkan peningkatan antara lain strategi yang tepat, kelengkapan sarana prasarana dan peningkatan sumber daya manusia. Dapat dikatakan bahwa masyarakat sekitar sebagai pengguna layanan Puskesmas Pringsurat merasa bahwa pelayanan yang selama ini diberikan sudah baik. Sedangkan puskesmas yang merupakan instansi pelaksana tugas dari Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung masih harus meningkatkan program-program yang merupakan parameter penilaian kinerja yang diwajibkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell. J.W. 2010. *Research Design*. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Purwanto, E dan Sulistyastuti, D. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial. Gava Media. Yogyakarta.
- Ratminto & Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Retnowati, D. 2008. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat)*. Universitas Diponegoro Semarang. Tidak diterbitkan.
- Subakti, S. 2008. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari*. Medan. Universitas Sumatra Utara. Tidak diterbitkan.