

PENGARUH KEJELASAN PELAYANAN, KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN, KECEPATAN PELAYANAN DAN INFRASTRUKTUR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Hermanto

Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: hermantoeda@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mempengaruhi kejelasan layanan, mendisiplinkan petugas layanan, kecepatan pelayanan, dan infrastruktur pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Leces Probolinggo. Populasi penelitian ini adalah semua pasien atau orang yang sedang mengunjungi layanan kesehatan di puskesmas dari Leces dan metode sampling yang digunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data metode dokumentasi, dan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan pengujian analisis regresi linier berganda. Perhitungan persamaan linier berganda analisis regresi regresi: $Y = 2,678 + 0,286 X1 + 0.430 X2 + 0,298 X3 + 0,095 X4$, yang berarti tidak ada komunitas kepuasan dengan 2,678 poin tanpa keterlibatan dari empat variabel dalam penelitian ini. Sementara jumlah pengaruh empat variabel kepuasan masyarakat sebesar 93,3% dan sisanya 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil analisis, disiplin personel layanan lebih signifikan terhadap kepuasan masyarakat dari kejelasan layanan, kecepatan layanan personal dan infrastruktur. Berdasarkan hasil penelitian, infrastruktur memiliki kontribusi terendah untuk manajemen yang harus mempertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan dari orang-orang di Puskesmas Leces Probolinggo.

Kata-kata Kunci: infrastruktur, kejelasan layanan, kepuasan masyarakat, kecepatan pelayanan, petugas layanan disiplin.

Abstract

This research aims to influence the clarify of service, disciplined services officers, speed of service, and infrastructure on community satisfaction at Health Center of Leces Probolinggo. The population of this research are all patients or people who were visiting a health service in health centers of Leces and sampling method used *purposive sampling*. The data collection method documentation, and questionnaires. Data were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. Calculation of multiple linear regression analysis regression equation: $Y = 2.678 + 0.286 X1 + 0.430 X2 + 0.298 X3 + 0.095 X4$, meaning there are no community satisfaction by 2.678 points without the involvement of the four variables in this study. While the amount of influence of the four variables to satisfaction of the community amounted to 93.3% and the remaining 6.7% is influenced by other factors. From the analysis, the discipline of service personnel more significantly to the satisfaction of the people than the clarity of service, speed of service personnel and infrastructure. Based on the research results, infrastructure have the lowest contribution for that management should consider the availability of facilities and infrastructure to ensure the comfort and satisfaction of the people at the health center Leces Probolinggo.

Keywords: clarity of service, community satisfaction, disciplined services officers, speed of service, infrastructure.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan tanggung jawab pemberi pelayanan baik swasta maupun pemerintah, dalam sistem manajemen mutu (ISO 9001:2008) kepuasan konsumen/masyarakat merupakan tanggung jawab manajemen melalui komitmen dan kebijakan terintegrasi yang telah disepakati bersama dan dituangkan dalam standar-standar yang telah dipersyaratkan, Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan instansi pemerintah/swasta dapat tercapai apabila semua unsur didalam organisasi terlibat yaitu sumberdaya manusia/petugas dan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang sesuai, Keterlibatan petugas mempunyai peranan yang dominan dalam rangka memenuhi tingkat kepuasan masyarakat,

Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dengan pengukuran beberapa unsur sebagai berikut; kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya), kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Infrastruktur kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, 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, (S.KEP/25/M.PAN/2/2004).

Terkait dengan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan beberapa hal yang lebih spesifik yang dijadikan variabel yaitu kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, infrastruktur, dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, sebagai ajang/tempat penelitian penulis memilih di Puskesmas Leces karena Puskesmas Leces adalah salah satu Unit Pelaksana Tehnis Dinas Kabupaten Probolinggo, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan pada

masyarakat dan harus dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas, sebagai bentuk pertanggung jawaban adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat penggunaanya.

Adapun tujuan penelitian ini adalah mendiskripsikan dan menganalisis kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan infrastruktur terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo yang dimaksudkan sebagai evaluasi kinerja kualitas pelayanan, dan hipotesis dalam penelitian ini adalah kedisiplinan petugas pelayanan lebih signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini mengacu pada sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 bahwa sumberdaya manusia mempunyai peranan yang sangat penting terhadap segala aktifitas suatu organisasi/perusahaan.

Kajian Pustaka

Pelayanan Masyarakat oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi petugas negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara kesejahteraan. Jadi pelayanan Masyarakat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sri Hartini, 2009).

Pelayanan adalah segala kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, (Sampara, 2004). Sedangkan pelayanan Masyarakat adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja atau organisasi di tingkat pusat dan daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Pemberi pelayanan Masyarakat adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan Masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima layanan Masyarakat adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. (S. KEP/63/M.PAN/7/2003).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor Masyarakat, Variabel yang dimaksud adalah: 1) Pemerintah yang bertugas melayani, 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah, 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan Masyarakat, 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih, 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan, 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai

dengan standar dan asas pelayanan masyarakat, 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat, 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Prinsip pelayanan Masyarakat yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh setiap pelayanan Masyarakat, ada 10 yaitu: 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. 2) Kejelasan, Persyaratan pelayanan Masyarakat baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam penyelesaian keluhan dalam pelayanan Masyarakat dan Rincian biaya pelayanan Masyarakat dan tata cara pembayarannya. 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan Masyarakat dapat diselenggarakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. 4) Akurasi, dalam arti produk pelayanan Masyarakat diterima dengan benar, tepat dan sah. 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan Masyarakat dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. 6) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan Masyarakat atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan Masyarakat. 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika. 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika. 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar pelayanan berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara pemberi pelayanan Masyarakat, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan, standar pelayanan di Masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. (Perda Prop. Jatim. No. 11 Tahun 2005). Unsur standar pelayanan Pelayanan Masyarakat sekurang-kurangnya meliputi 6 unsur yaitu; 1) Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. 2) Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan Sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3) Biaya pelayanan yaitu biaya atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4) Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5) Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Masyarakat. 6) Kompetensi

petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (S. KEP/63/M.PAN/7/2003).

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai petugas pelayan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai, apabila petugas pelayan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya. Dengan mengetahui siapa pelanggan, berarti pelayan dengan mudah memahami keinginan pelanggan. Oleh karena itu pelanggan akan membawa kepada keinginannya. Apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi pelanggan akan puas. terdapat tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu; 1) Harapan pelanggan yang paling sederhana, 2) Kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan spesifikasi, 3) Pelanggan menuntut suatu kesenangan pelayanan jasa yang bagus sehingga membuat tertarik. (tjiptono,2011).

METODE PENELITIAN

Rancangan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif analitis kuantitatif, populasinya pasien atau masyarakat pengguna pelayanan puskesmas Leces dengan tehnik purposive sampling 150 responden, instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian dengan Uji F dan t dalam model regresi linier berganda (SPSS), jenis dan sumber datanya adalah data primer dan sekunder yang telah diuji validitas dan reliabilitas.

Analisa regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh kejelasan pelayanan (X_1), kedisiplinan pelayanan (X_2), kecepatan pelayanan (X_3) dan infrastruktur (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Model regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan dalam analisis ini tidak hanya mengukur derajat keeratan hubungan tersebut, selain itu juga mencoba menduga atau meramalkan besarnya variable dependen berdasarkan nilai eksplanatori (independen) yang diketahui. Sehingga analisis ini digunakan sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, dan hipotesis yang diajukan.

Uji F, yaitu pengujian koefisien regresi secara simultan dengan cara membandingkan p value dengan $\alpha = 5\%$ atau hasil F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Uji t, yaitu pengujian koefisien regresi secara individu dengan cara membandingkan p value dengan $\alpha = 5\%$, atau t_{hitung} dengan t_{tabel} .

HASIL PENELITIAN

Uji regresi linier berganda, Analisa regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Hasil uji linieritas berganda

Variabel	Koefisien
Konstanta (b_0)	2,678
Kejelasan pelayanan (b_1X_1)	0,286
Kedisiplinan petugas (b_2X_2)	0,430
Kecepatan pelayanan (b_3X_3)	0,298
Infrastruktur (b_4X_4)	0,095

Sumber: data diolah

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa persamaan regresi ganda yang diperoleh dari hasil analisis yaitu : $Y = 2,678 + 0,286 X_1 + 0,430 X_2 + 0,298 X_3 + 0,095 X_4$.

Uji F, yaitu pengujian koefisien regresi secara simultan dengan cara membandingkan *sig. p* dengan $\alpha = 5\%$.

Tabel 2. Uji F

Variabel Dependen	R	RSquare	Fhitung	Ftabel	Sig	Hasil	Ket
Y	0,966	0,933	157,173	3,0585	0,000	$F_{hitung} > F_{tabel}$	signifikan

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil $F_{hitung} = 157,173$ dan $sig\ p = 0,000$, karena $sig\ p < \alpha = 0,05$ berarti keempat variabel yaitu kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sedangkan besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dapat diketahui dari harga koefisien determinasi simultan (R^2) yaitu 0,933 atau 93,3%, artinya keempat variabel bebas yaitu kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan petugas dan infrastruktur di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo secara simultan memiliki pengaruh sebesar 93,3% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat, sedangkan 6,7% sisanya merupakan faktor lain yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Uji t, yaitu pengujian koefisien regresi secara individu dengan cara membandingkan sig p dengan $\alpha = 5\%$. Hasil uji t dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji t

Variabel Independen	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Hasil	Keterangan
X ₁	4,724	1,6554	0,000	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Signifikan
X ₂	7,134		0,000	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Signifikan
X ₃	4,301		0,000	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Signifikan
X ₄	2,969		0,005	$t_{hitung} > t_{tabel}$	signifikan

Sumber : data diolah

Berdasarkan hasil uji individu menggunakan uji t diperoleh hasil Variabel kedisiplinan petugas ($sig p$) = 0,000 < 0,05 atau t_{hitung} (7,134) > t_{tabel} (1,6554) sehingga variabel kedisiplinan petugas lebih signifikan dibanding ketiga variabel yang lain, sehingga hipotesis di terima.

PEMBAHASAN

Dari hasil analisa deskriptif terhadap variabel-variabel penelitian sebagaimana dikemukakan di depan menunjukkan bahwa kejelasan pelayanan yang diukur dengan kejelasan petugas pelayanan (identitas, daftar piket, dan profesi) serta prosedur pelayanan telah memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, kejelasan pelayanan sebagai pendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo dapat dinikmati oleh masyarakat telah terpenuhi dengan sangat baik sehingga tugas pemberi pelayanan pada masyarakat pengguna jasa pelayanan dan informasi pelayanan unit pelaksana dasar teknis sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Tercapainya kepuasan masyarakat yang dicerminkan dengan kejelasan pelayanan diharapkan dapat mendukung berjalannya pelayanan jasa di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara individu variabel kejelasan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa dengan adanya kejelasan pelayanan di Puskesmas Leces, maka kepuasan masyarakat akan tercapai. Ini tercapai/terbukti dengan nilai kontribusi variabel kejelasan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 30,7% dengan signifikansi sebesar α 0,000, maka dapat ditafsirkan semakin baik kejelasan pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Kedisiplinan pelayanan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Leces dapat dikategorikan baik. Kedisiplinan petugas dapat dilihat dari kesesuaian jam kerja, keberadaan ditempat saat jam kerja dan ketaatan terhadap peraturan dan prosedur, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, rata-rata responden berpendapat bahwa kedisiplinan pelayanan di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo sudah sangat baik, telah

melaksanakan tugasnya sesuai peraturan organisasi. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara individu variabel kedisiplinan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menggambarkan bahwa dengan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Terbukti dengan nilai kontribusi variabel kedisiplinan pelayanan sebesar 45,9%, signifikansi sebesar α 0,000. Hasil ini dapat ditafsirkan semakin tinggi tingkat kedisiplinan pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Kecepatan pelayanan, Responden rata-rata menyatakan bahwa kecepatan pelayanan jasa di Puskesmas Leces Kabupaten probolinggo sudah sangat baik sesuai keinginan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara individu variabel kecepatan pelayan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menggambarkan bahwa dengan memiliki kecepatan pelayanan yang baik akan diikuti kepuasan masyarakat. Terbukti dengan nilai kontribusi variabel kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 27,7% dengan signifikansi sebesar α 0,000. Hasil ini ditafsirkan semakin baik kecepatan pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Infrastruktur dapat dilihat dari kondisi kebersihan, kondisi sirkulasi udara, sarana prasarana dan ruang tunggu serta kondisi bising dan berisik, dari hasil uji t menunjukkan bahwa secara individu variabel infrastruktur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa dengan adanya infrastruktur yang disediakan di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo, akan diikuti dengan tingkat kepuasan masyarakat. Terbukti dengan kontribusi variabel infrastruktur terhadap kepuasan masyarakat sebesar 12,8% dengan signifikansi sebesar α 0,005. Hasil ini menunjukkan semakin baik infrastruktur, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, akan tetapi kontribusinya paling rendah dibanding variabel; kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan secara individu paling signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibanding kejelasan pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur sehingga hipotesis yang diajukan di terima. Sedangkan besarnya variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dapat dilihat dari harga koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 93,9%. Hasil ini ditafsirkan bahwa keempat variabel bebas yaitu kejelasan petugas, kedisiplinan ptugas, kecepatan pelayanan dan infrastruktur secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 93,3% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya 6,7% sisanya merupakan faktor lain yang tidak ikut dikaji dalam penelitian ini.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat di unit pelayanan instansi pemerintah merupakan salah satu

bentuk kebijakan dalam upaya untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang prima khususnya pelayanan masyarakat bidang kesehatan. Hal ini sangat penting sebagai alat evaluasi untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Leces. evaluasi merupakan proses melekatkan sesuatu nilai pada beberapa tujuan tertentu, dan dari situ kemudian dapat ditentukan derajat keberhasilannya dalam mencapai nilai-nilai yang sudah dilekatkan pada tujuan-tujuan, (Islamy (2004). istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran. Dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna yang berarti bahwa masalah-masalah dibuat jelas atau diatasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini evaluasi dan penilaian yang menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur secara simultan maupun individu berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa 93,3% kepuasan masyarakat disebabkan oleh adanya kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur yang telah diberikan dalam memberikan pelayanan khususnya kepada pasien di Puskesmas Leces.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa secara individu variabel kejelasan pelayanan, kedisiplinan pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo. Diantara keempat faktor kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Leces, faktor kedisiplinan pelayanan ($t_{\text{value}} = 7,134$ atau $p=0,000$) lebih signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan dengan faktor kejelasan pelayanan ($t_{\text{value}} = 4,724$ atau $p=0,000$), kecepatan pelayanan petugas ($t_{\text{value}} = 4,301$ atau $p=0,000$) dan infrastruktur ($t_{\text{value}} = 2,969$ atau $p=0,005$). Besarnya sumbangan yang diberikan faktor kedisiplinan pelayanan sebesar 45,9%, kejelasan pelayanan sebesar 30,7%, kecepatan pelayanan petugas sebesar 27,7% dan infrastruktur sebesar 12,8%.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan terhadap faktor-faktor kepuasan masyarakat yang meliputi kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan dan infrastruktur. Maka untuk meningkatkan

mutu pelayanan prima yang diberikan petugas untuk memuaskan masyarakat perlu diberikan saran sebagai berikut: berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian pelaksanaan kebijakan pelayanan di Puskesmas Leces, tingkat kepuasan masyarakat akan menjadi lebih baik jika keempat faktor kepuasan masyarakat yang meliputi kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan dan infrastruktur ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Hal ini mengingat pentingnya peran Puskesmas sebagai pelayanan jasa di tingkat dasar yaitu sebagai unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan yang berada di tingkat Kecamatan. Infrastruktur yang memberikan kontribusi kepuasan paling rendah perlu mendapatkan perhatian dari manajemen dalam rangka untuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian ini sebagai data dan Informasi yang dapat digunakan sebagai bahan kreasi dan inovasi penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Leces baik dari sudut persepsi pasien maupun dari sudut persepsi sumber daya manusia atau karyawan.

KETERBATASAN

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diluar dari variabel-variabel yang telah diteliti, disamping itu sewaktu dilakukan penelitian Puskesmas Leces belum menerapkan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2008) dan Sistem Akreditasi dan sejak Oktober 2016 Puskesmas Leces telah memperoleh sertifikasi ISO dan Akreditasi Pelayanan, dan satu-satunya Puskesmas yang berISO dan berakreditasi di Kabupaten Probolinggo, tentunya ini akan memberikan nilai yang berbeda dalam penelitian berikutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas selesainya penyusunan artikel penelitian ini dan terima kasih ditujukan kepada panitia seminar dan call Paper yang diselenggarakan oleh Prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo sebagai Cohost dan semua pihak yang membantu dan tidak bisa disebutkan disini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1992). *Prinsip Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (9th ed.). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2011). *Ekonometrika Teori konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Islamy, M. I. (2004). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara* (8th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Petugas Negara No :KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Petugas Negara No :KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Revision ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang *Pelayanan Masyarakat di Jawa Timur*
- Publik, S. H. (2009). *Manajemen Pelayanan* (1st ed.). Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Sampara, L. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS* (20th ed.). Jakarta: PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- SNI (Standar Nasional Indonesia). (2008). *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan (ISO 9001:2008 IDT) ICS 03.120.10*. Jakarta: BSN (Badan Standarisasi Nasional).
- Sugiono. (2005). *Statistik Untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.