

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN MOBIL SEHAT DI PUSKESMAS BABAT KECAMATAN BABAT KABUPATEN LAMONGAN**

**Eka Rahmatul Laila**

12040674067 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) [ekka\\_ramah@yahoo.co.id](mailto:ekka_ramah@yahoo.co.id)

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: meirinawati91@yahoo.co.id

## **Abstrak**

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar manusia dan sekaligus menjadi faktor penentu kualitas sumber daya manusia. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan maka sangat didukung oleh pelayanan kesehatan yang memadai. Demi terciptanya kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan maka setiap daerah atau wilayah menciptakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan yaitu dengan pengadaan Mobil Sehat. UPT Puskesmas Babat Lamongan dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat 9 aspek penelitian yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan sarana dan masukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan.

Motode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 54 pemohon. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan secara garis besar dapat dikatakan baik karena perolehan nilai dari masing-masing indikator yakni indikator persyaratan memperoleh prosentase sebesar 84,8%, indikator prosedur memperoleh 79,3%, indikator waktu pelayanan memperoleh 81%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh 80%, indikator kompetensi pelaksana memperoleh 81%, indikator perilaku pelaksana memperoleh 81,2%, indikator maklumat pelayanan memperoleh 78,5%, dan untuk indikator penanganan pengaduan sarana dan masukan memperoleh 79,8%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebesar 81% atau dinyatakan "sangat puas". Demi tercapainya pelayanan yang maksimal diharapkan puskesmas Babat dalam memberikan layanan Mobil Sehat 24 jam, tidak hanya sampai jam kerja.

**Kata Kunci:** *Survei Kepuasan Masyarakat, Mobil Sehat.*

## **Abstract**

Health is one of the basic human rights and become the determining factor of quality human resources. For the welfare of the community in health then it is supported by adequate health care. For the creation of public welfare in the field of health, each area or region to create innovative public service that aims to fulfill the needs of society. It is also doing by the government of Lamongan, one of them is namely Mobil Sehat. UPT Puskesmas Babat Lamongan required to provide the best possible service to the community to realize the satisfaction of the public. In this case the government regulate aspects of the assessment of satisfaction through surveys Community Satisfaction contained in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 of 2014 about on guidelines for community satisfaction survey on public service delivery. Which includes nine aspects of the research that is the requirements, procedures, service time, product specifications types of services , executive competence, executive behavior, notice of service and complaint handling facilities and

feedback. The purpose of this research is to know how the people's satisfaction Mobil Sehat services in health centers Babat Lamongan .

Motede research is quantitative descriptive. This study took a sample of 54 applicants. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis techniques in research iniadalah descriptive statistical analysis.

The results showed that Mobil Sehat service in Pukesmas Babat Lamongan outline can be said to be good because of the acquisition value of each indicator the indicator requirement for a percentage of 84.8%, 79.3% obtain procedure indicators, indicators of service time earn 81%, indicators of product specifications types of services received about 80%, implementing competence indicator gained 81%, implementing behavioral indicators gained 81.2%, services maklumat indicator gained 78.5%, and for the indicator complaints handling suggestions and feedback gained 79.8%. Overall satisfaction with the services diberiakn public of 81% or otherwise "very satisfied". In order to achieve maximum service expected Tripe health centers in providing Mobil Sehat services 24 hours , not only until working hours.

**Keywords:** *Public Satisfaction Survey, Mobil Sehat*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan arus informasi yang cepat dan luas, menyebabkan tingkat tuntutan kebutuhan masyarakat semakin meningkat diberbagai sektor. Perkembangan ini yang mendorong pemerintah untuk memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat puas dengan apa yang mereka dapatkan dari instansi atau pemerintah. Perubahan yang terjadi pada masyarakat ini mengarah pada perbaikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai pihak penyedia layanan harus mampu menjawab tuntutan masyarakat yaitu dengan cara menciptakan inovasi pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat demi terciptanya kepuasan masyarakat akan pemenuhan barang dan jasa.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai abdi negara kepada masyarakat yaitu di bidang kesehatan, yang mana kita mengetahui bahwa pelayanan di bidang kesehatan yang sampai saat ini banyak mengalami perbaikan. Kesehatan merupakan salah satu hak dasar manusia dan sekaligus menjadi faktor penentu kualitas sumber daya manusia. Pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila pelayanan kesehatan tersebut mampu memenuhi segala kebutuhan kesehatan masyarakat dan dalam pelaksanaan kesehatan tersebut mampu menerapkan syarat-syarat pokok pelayanan kesehatan.

Demi terciptanya kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan maka setiap daerah atau wilayah menciptakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan yaitu dengan pengadaan Mobil Sehat. Mobil Sehat merupakan mobil yang digunakan untuk Pelayanan Kesehatan, Konseling dan rujukan dengan mempertimbangkan rujukan

berjenjang di wilayah kerja puskesmas. Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat Lamongan dalam bentuk kegiatan Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif.

Dengan adanya Mobil Sehat ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan atau memanggil Mobil Sehat ini, masyarakat lebih mudah untuk menghubungi karena disamping siap 24 jam juga menyediakan *call center* dari provider layanan telekomunikasi. Operasional Mobil Sehat ini bukan berada di Puskesmas, rumah sakit, atau Dinas Kesehatan, tetapi sepenuhnya dikelola oleh Camat, hanya saja teknis pelaksana kegiatan Mobil Sehat yakni Kepala UPT Puskesmas. (Sumber: [www.lamongankab.go.id](http://www.lamongankab.go.id)).

Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat inovasi di bidang kesehatan yaitu berupa Mobil Sehat ini menginginkan pelayanan yang bermutu dan mudah dijangkau oleh masyarakat, untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat maka pemerintah Kabupaten Lamongan melakukan pengelompokan terhadap masing-masing kecamatan.

Kecamatan Babat merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Lamongan, oleh karena itu, kecamatan ini mendapatkan fasilitas Mobil Sehat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Kecamatan ini memiliki 3 puskesmas. Sehingga, Kecamatan ini mendapatkan 3 Mobil Sehat yang diperuntukkan untuk setiap puskesmas. Puskesmas yang mendapatkan fasilitas Mobil Sehat tersebut adalah puskesmas Moropelang, Puskesmas Karangsembang, dan puskesmas Babat. Untuk penempatan Mobil Sehat berada disalah satu desa yang berada diwilayah kerja puskesmas. Untuk Puskesmas Babat berada di Desa Terpan, puskesmas Moropelang berada di desa Sambangan, dan untuk Puskesmas Karangsembang berada di desa Gendongkulon.

Untuk Mobil Sehat yang berada di Puskesmas Babat ini menaungi 9 wilayah (2 kelurahan dan 7 desa) yakni Babat, Banaran, Bedahan, Sogo, Plaosan, Terpan, Kebalanpelang, Sumur Genuk, dan Truni. Untuk mengetahui apakah Mobil Sehat ini sudah memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat khususnya masyarakat Babat, maka dapat dilihat dari bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya layanan Mobil Sehat, dan dapat diketahui

bahwa Mobil Sehat ini sudah berjalan sesuai dengan petunjuk teknis Mobil Sehat.

Pelayanan mobil sehat di Puskesmas Babat ini sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Alimi selaku sopir dari Mobil Sehat, beliau menyatakan bahwa:

“Mobil Sehat ini sudah baik mbak karena perlengkapan dan peralatannya juga sudah lengkap, mobil sehat ini sudah dilengkapi lampu sirine, kotak P3K, 2 tabung oksigen, dan peralatan lainnya yang menunjang untuk fasilitas kesehatan. Semua program dari puskesmas yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat telah dilaksanakan mbak, program-program tersebut memanfaatkan Mobil Sehat dengan didampingi 3 tenaga kesehatan, perawat dari puskesmas dan bidan dari wilayah desa”.

Hal ini selaras dengan pernyataan ibu Citra sebagai masyarakat Babat yang menerima layanan Mobil Sehat, ia menyatakan bahwa:

“Mobil ini pelayanannya baik mbak, kemarin ketika saya mengalami pendarahan pas melahirkan saya menggunakan mobil ini untuk dirujuk ke puskesmas mbak. Semua alat-alatnya ada, datangnya juga cepet mbak”.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan Mobil Sehat untuk wilayah Babat sudah bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari peralatan dan perlengkapannya yang sudah lengkap, program kesehatan yang sudah terlaksana, dan ada petugas atau suster untuk setiap program yang dilaksanakan.

Program Mobil Sehat yang berada di Puskesmas Babat ini sudah sesuai dengan petunjuk teknis operasional Mobil Sehat, namun disini ada beberapa permasalahan diantaranya adalah yang pertama mengenai jam kerja dari sopir, yang seharusnya Mobil Sehat ini beroperasi 24 jam dan sopir harus siap 24 jam, tetapi untuk jam operasi dan jam kerja sopir ini seperti jam kerja pada umumnya, jadi tidak 24 jam. Hal ini disampaikan oleh salah satu bidan di Desa Terpan yaitu ibu Sukayati, yang mana pernyataannya adalah

“ Untuk jam kerja Sopir Mobil ya tidak 24 jam, hanya sampai jam kerja saja mbak, jam 8 sampai jam 2 siang. karena di Puskesmas ada mobil ambulance, jadi kalau butuh mobil pada

saat diluar jam kerja sopir ya pakai mobil ambulance”.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat diketahui bahwa permasalahan dalam pelaksanaan Mobil Sehat ini adalah jam kerja atau jam operasional dari Mobil Sehat ini tidak 24 jam. Sehingga dari permasalahan yang ada ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dari berbagai paparan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat Di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan**”.

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia untuk melihat kepuasan pemohon pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi. Di dalamnya memiliki 8 indikator, yaitu:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**METODE**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. **Lokasi Penelitiannya adalah wilayah kerja Puskesmas Babat Lamongan.**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. (Sugiyono, 2012:90). Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mendapatkan layanan Mobil Sehat di wilayah kerja Puskesmas Babat Lamongan.. Dalam satu bulan rata-rata jumlah masyarakat yang mendapatkan layanan Mobil Sehat sebanyak 116.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*.

Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna layanan Mobil Sehat di puskesmas Babat Lamongan tiap harinya tidak bisa ditentukan dan tidak ada kepastian jumlah, maka pengambilan sampel dilakukan tiap ada masyarakat yang mendapatkan layanan Mobil Sehat dan dianggap sesuai atau cocok dengan sumber data.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan layanan Mobil Sehat..

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 116 orang. dari jumlah populasi tersebut, kemudian ditentukan jumlah sampel. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel  
N= Ukuran Populasi  
e =Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang diteliti (Tingkat Kesalahan yang

diambil dalam Sampling ini adalah sebesar 10%)

Jadi, dapat diketahui dari hasil perhitungan penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin dengan margin error mencapai 10%, yakni sebesar 53,7 , dan kemudian dibulatkan menjadi 54 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada masyarakat yang mendapatkan layanan Mobil Sehat sejumlah 54 orang; wawancara beberapa pegawai puskesmas Babat dan beberapa masyarakat yang menerima layanan Mobil Sehat untuk memberikan keterangan pada hasil perhitungan; dan observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat data yang bersifat tindakan atau perilaku manusia. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumen yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dan Puskesmas Babat Lamongan.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1Klasifikasi Data Kuisioner

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81%-100%	Sangat Puas
2	61% - 80%	Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	21% - 40%	Kurang Puas
5	0% - 20%	Sangat Kurang Puas

Sumber : Sugiyono, 2012

2) tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

$P$  = Hasil akhir dalam prosentase

$f$

= Skor total yang diperoleh dari hasil angket

$N$  = Skor maksimal

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

dan 3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti.. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala *likert*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrument akan diberikan skor menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

**Tabel 2. Skoring Skala Likert**

Jawaban	Skor Pernyataan / Pertanyaan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Setuju (SS) diberikan skor 5, Setuju (S) diberikan skor 4, Ragu-Ragu (RG) diberikan skor 3, Tidak Setuju (TS) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor 1.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Data yang diperoleh menunjukkan usia responden penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebesar 94,4%, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5,6%. Karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden dengan rentan usia >40 tahun yakni sebanyak 31,48%, sedangkan yang paling rendah adalah pada rentan usia antara 20 – 25 tahun yakni sebanyak 9,26%. Responden dengan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada SLTA, sebanyak 51,85%. Sedangkan yang paling rendah 9,26% adalah responden dengan tingkat pendidikan SD dan S1. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama di dominasi oleh wiraswasta

sebanyak 50% dan yang terendah adalah 3,71% sebagai PNS/TNI/POLRI.

b. Hasil dan Pembahasan

**Tabel 3. Hasil Presentasi Indikator**

No	Indikator	Prosentase	Keterangan
1	Persyaratan	84,8%	Sangat Puas
2	Prosedur	79,3%	Puas
3	Waktu	81%	Sangat Puas
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80%	Puas
5	Kompetensi Pelaksana	81%	Sangat Puas
6	Perilaku Pelaksana	81,2%	Sangat Puas
7	Maklumat Pelayanan	78,5%	Puas
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,8%	Puas

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa indikator persyaratan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat prosentase sebesar 84,8% dan indikator prosedur pelayanan memiliki 3 item pertanyaan mendapatkan prosentase sebesar 79,3%. Pada indikator waktu pelayanan yang terdiri dari 2 item pertanyaan mendapatkan prosentase 81% memiliki nilai sangat puas, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 80%, indikator kompetensi pelaksana mendapatkan 81% dengan kategori sangat puas, indikator perilaku pelaksana sebesar 81,2% dengan kategori sangat puas, indikator maklumat pelayanan mendapatka 78,5% dengan kategori puas, indikator Penanganan Pengaduan, Saran,

dan Masukan mendapatkan 79,8% dengan kategori puas.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar 4349. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu  $5 \times 20 \times 54 = 5400$ . Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maksimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon surat pindah datang selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{4349}{5400} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 81\%$$

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan sebesar 81% dimana angka 81% berada diantara interval 81%-100% dengan kategori **Sangat Puas**.

Dari perhitungan data penelitian di atas dapat dilihat perolehan hasil kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan memperoleh nilai sangat puas dengan prosentase sebesar 81%. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat .memiliki prosentase sebesar 84,8%, dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang mendapatkan layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kemudahan dari segi administrasi dan teknis dalam menerima layanan Mobil Sehat, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat

baik. Dalam hal ini indikator persyaratan pelayanan menempati urutan tertinggi berdasarkan nilai yang dihitung oleh peneliti, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap persyaratan layanan Mobil Sehat, sehingga dapat dikatakan bahwa pengurusan dan pemenuhan persyaratan layanan Mobil Sehat telah memenuhi unsur kemudahan. Jadi, dalam hal ini, masyarakat pengguna layanan Mobil Sehat mendapat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan layanan Mobil Sehat. Oleh karena itu, indikator persyaratan layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan dinyatakan sangat memuaskan.

## **2. Prosedur Pelayanan**

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 79,3% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam prosedur layanan Mobil Sehat dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator prosedur layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan dinyatakan memuaskan.

## **3. Waktu Pelayanan**

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 81% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam waktu layanan Mobil Sehat dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator waktu layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan dinyatakan sangat memuaskan..

## **4. Spesifikasi produk jenis pelayanan**

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 80% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan Mobil Sehat, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan dinyatakan memuaskan.

Pada hasil data perhitungan indikator produk spesifikasi jenis pelayanan banyak masyarakat yang menjawab setuju dan sangat setuju, dari hasil ini bisa diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan telah memiliki ketepatan pemberian layanan dan memiliki kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang menjawab ragu-ragu ini dikarenakan ada sebagian masyarakat yang masih kurang mengetahui apakah dalam pemberian pelayanan telah memiliki ketepatan pemberian layanan dan memiliki kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **5. Kompetensi pelaksana**

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 80,2% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan Mobil Sehat yang kompeten di Puskesmas Babat Lamongan dan mendapat layanan dari petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana layanan Mobil Sehat

di Puskesmas Babat Lamongandinyatakan memuaskan.

Pada hasil perhitungan indikator kompetensi pelaksana di atas dapat diketahui bahwa dalam pemberian layanan Mobil Sehat pihak pemberi layanan telah memiliki kemampuan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Misalnya ketika ada sosialisasi penyuluhan kesehatan jiwa dan napza di desa trepan, petugas yang mendampingi program ini adalah dokter dan perawat yang kompeten di bidang kejiwaan dan yang lainnya. Ada sebagian masyarakat yang merasa bahwa dalam pemberian layanan mobil sehat pihak pemberi layanan telah memiliki kemampuan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dirasa kurang sesuai. Hal ini yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat..

#### **6. Perilaku pelaksana**

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 81,2% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat dan mendapat layanan dari petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongandinyatakan sangat memuaskan.

Pada hasil perhitungan indikator perilaku pelaksana di atas dapat diketahui bahwa petugas layanan Mobil Sehat dalam pemberian pelayanan telah mencerminkan sikap responsif, mencerminkan sikap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya ketika masyarakat bertanya atau mempunyai keluhan maka petugas

memberikan respon yang baik kepada masyarakat, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang menjawab ragu-ragu ini dikarenakan dalam pemberian pelayanan petugas belum mencerminkan sikap responsif, mencerminkan sikap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **7. Maklumat pelayanan**

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 78,5% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang maklumat pelayanan Mobil Sehat yang diterima di Puskesmas Babat dan dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator maklumat layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan dinyatakan memuaskan.

Dalam hal ini maklumat pelayanan menempati urutan terendah berdasarkan nilai yang dihitung oleh peneliti, hal ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya kesanggupan diri dan tanggung jawab petugas layanan Mobil Sehat kepada masyarakat.

Pada hasil perhitungan indikator maklumat pelayanan di atas dapat diketahui bahwa layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat telah memenuhi unsur kesanggupan diri dan unsur kepastian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas Babat telah menjalankan program-program yang memanfaatkan Mobil Sehat, misalnya poli lansia disetiap desa, sosialisasi dan penyuluhan kesehatan, kegiatan imunisasi, dan pelaksanaan posyandu. Ada beberapa masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan pada indikator ini dikarenakan dalam layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat belum memenuhi unsur kesanggupan diri dan unsur kepastian

dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari program dan kegiatan yang memanfaatkan Mobil Sehat ini tidak rutin dilaksanakan, misalnya saja disalah satu desa itu hanya 2 kali dalam satu tahun ada kegiatan poli lansia yang memanfaatkan Mobil Sehat. Sehingga, tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui manfaat atau kegunaan dari layanan Mobil Sehat ini..

#### **8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**

Indikator Pengaduan saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan memiliki prosentase sebesar 79,8% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat keterbukaan tentang penanganan pengaduan saran dan masukan layanan Mobil Sehat dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di Puskesmas Babat. Oleh karena itu, indikator penanganan pengaduan saran dan masukan layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan dinyatakan memuaskan.

Pada hasil perhitungan indikator penanganan pengaduan sarana dan masukan ini dapat diketahui bahwa layanan Mobil Sehat oleh puskesmas Babat memiliki sikap keterbukaan diri dan responsif terhadap pengaduan, sarana, dan masukan dari masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat mendapatkan nilai 81% atau sangat puas. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 54 orang, dengan jumlah populasi sebanyak 116 orang. Terdapat 9 indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014. Tetapi

pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 8 indikator, karena pada layanan Mobil Sehat ini tidak dipungut biaya atau gratis maka, indikator biaya/tarif tidak dimasukkan. Untuk indikator persyaratan memperoleh prosentase sebesar 84,8%, indikator prosedur memperoleh 79,3%, indikator waktu pelayanan memperoleh 81%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh 80%, indikator kompetensi pelaksana memperoleh 81%, indikator perilaku pelaksana memperoleh 81,2%, indikator maklumat pelayanan memperoleh 78,5%, dan untuk indikator penanganan pengaduan saran dan masukan memperoleh 79,8%. Dari hasil tersebut terdapat indikator terendah yaitu pada indikator maklumat pelayanan yaitu sebesar 78,5%, sementara prosentase tertinggi sebesar 84,8% pada indikator persyaratan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan untuk layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan sudah berjalan dengan baik dan telah memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan puskesmas Babat tetap mempertahankan dan menjaga kualitas pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi ada beberapa saran dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin dapat lebih meningkatkan dalam hal pelaksanaan layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan:

1. Diharapkan untuk jam layanan Mobil Sehat disesuaikan dengan SOP Mobil Sehat yaitu 24 jam, bukan hanya sesuai dengan jam kerja yaitu dari jam 8 pagi sampai jam 2 siang.
2. Diharapkan untuk *Call Center* yang telah disediakan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan diaktifkan kembali, yang bertujuan agar masyarakat bisa langsung menghubungi *Call Center* yang telah disediakan.
3. Diharapkan puskesmas Babat Lamongan bisa meningkatkan pelayanan Mobil Sehat khususnya pada indikator prosedur, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, indikator maklumat pelayanan, dan indikator penanganan pengaduan saran dan masukan,

sehingga masyarakat yang merasa puas menjadi sangat puas terhadap layanan Mobil Sehat yang di berikan oleh Puskesmas Babat Lamongan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi 2010*. Jakarta: Rineka Cipta

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama

Siswanto, Heri dkk. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Operasionalisasi Program Mobil Sehat (Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kedungpring Kabupaten Lamongan)*. Vol. 3, No. 11 Jurnal Administrasi Publik (JAP), Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Sugiono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiono.2012. *Metode Penelitian Admin Dilengkpi Dengan Metode R &D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra G. 2007. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Umar, Husain. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)