

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PASIEN PEMEGANG KARTU JOMBANG SEHAT DI PUSKESMAS MOJOAGUNG KABUPATEN JOMBANG**

**M Zainal Arifin**

(S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) [mzainalarifin19@gmail.com](mailto:mzainalarifin19@gmail.com)

**Dra. Meirinawati , M.AP**

(Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) [meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Sosial Kabupaten Jombang mengeluarkan program jaminan kesehatan berupa Kartu Jombang Sehat (KJS). Kartu Jombang Sehat tidak jauh berbeda dengan kartu jaminan kesehatan yang lain. Secara fungsi, layanan dan alur penggunaannya sama, yang membedakan adalah waktu dan daerah penerbitan kartu. Kartu Jombang Sehat diterbitkan pemerintah Kabupaten Jombang bagi masyarakat Jombang yang tidak mampu dan fakir miskin yang belum terdaftar sebagai peserta Jamkesmas. Prosedur Kartu Jombang Sehat menggunakan sistem rujukan berjenjang dimana peserta KJS harus melalui fasilitas kesehatan tingkat I atau puskesmas untuk berobat. Salah satu Puskesmas yang melayani peserta Kartu Jombang Sehat adalah Puskesmas Mojoagung dimana Puskesmas Mojoagung merupakan Puskesmas terbaik di Kabupaten Jombang. Dari hasil uraian diatas, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Mojoagung kepada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan mengambil judul: Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pasien Pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif – kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 85 orang dari populasi 547 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pasien pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang secara garis besar sudah berjalan dengan sangat baik karena perolehan nilai setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 55,41%, persyaratan prosedur 66,43%, waktu pelayanan 68,35%, biaya/tarif 68,35%, produk spesifikasi jenis pelayanan 75,53%, kompetensi pelaksana 76,53%, perilaku pelaksana 66,88%, maklumat pelayanan 76%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 66,71%. Peneliti memberikan beberapa saran yaitu Melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan terhadap pasien pemegang Kartu Jombang Sehat dengan meningkatkan kualitas pegawai dan petugas dengan pelatihan-pelatihan khusus, mensosialisasikan beberapa keterangan-keterangan atas Kartu Jombang sehat kepada Pasien Pemegang Kartu Jombang Sehat, dan di sarankan agar Puskesmas Mojoagung menambah tenaga ahli di Unit Gawat Darurat Puskesmas

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Kartu Jombang Sehat

## **Abstract**

Jombang Regency Government through Jombang District Social Service issued a health insurance program in the form of Healthy Jombang Card (KJS). Healthy Jombang card is not much different from other health card. Functionally, the services and flow of the use are the same, which distinguishes the time and area of card issuing. Healthy Jombang Card issued by Jombang regency government for Jombang people who can not afford and the poor who have not registered as participants of Jamkesmas. Health Card Procedures Jombang uses a tiered referral system whereby HJC participants must go through a 1st level health facility or health center for treatment. One of the Puskesmas that serves the participants of the Healthy Jombang Card is the Mojoagung Health Center where the Mojoagung Health Center is the best Puskesmas in Jombang regency. From the results of the description above, it is necessary to conduct an in-depth study of the services provided by Puskesmas Mojoagung to patients who hold the Health Jombang Card. This makes the researcher interested to examine more deeply by taking the title: Public Satisfaction Survey on Patient Holder Healthy Card Jombang at Mojoagung Public Health Center, Jombang District. The research method used is descriptive - quantitative. This study took a sample of 85 people from a population of 547 people using purposive sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis technique in this research is using descriptive quantitative statistical analysis. The result of the research shows that the service of patient of Jombang Health Card holder at Mojoagung Public Health Center of Jombang Regency has very good run since the value of each procedure indicator get percentage equal to 55,41%, procedure requirement 66,43%, service time 68,35% , Cost / price 68,35%, product of service type specification 75,53%, implementing competence 76,53%, conduct behavior 66,88%, service announcement 76%, handling of complaint, suggestion and input equal to 66,71%. The researcher gives some suggestion that is doing service improvement to patient of card holder of Jombang Sehat by improving the quality of officer and officer with special training, socializing

some information about healthy card of Jombang to Patient of Jombang Card Holder, and suggested to Puskesmas Mojoagung Increase the expertise in the Emergency Room of Puskesmas  
Keywords: Public Satisfaction Survey, Healthy Jombang Card

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut juga tertuang dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 4 tentang kesehatan, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan. Di sisi lain, masalah kesehatan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Hal ini berkaitan dengan semakin meningkatnya masalah-masalah lain di luar kesehatan. Demikian pula pemecahan masalah kesehatan masyarakat, tidak hanya dilihat dari segi kesehatannya sendiri tetapi harus dilihat dari seluruh segi yang ada pengaruhnya terhadap masalah kesehatan (Notoatmodjo, 2011)

Dalam upaya pemecahan masalah kesehatan pemerintah menerapkan berbagai peraturan terkait kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan karena itu setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Andika, 2010:3).

Pasal 14 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pemerintah bertanggungjawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, mem bina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat, namun hal tersebut betolak belakang dengan keadaan masyarakat Indonesia. Tingkat kesehatan masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan data indeks yang dikeluarkan The Legatum Institute pada tahun 2015, Indonesia menempati peringkat 93 dari 142 negara di bidang kesehatan. (<http://www.kompas.com>)

Rendahnya tingkat kesehatan di suatu daerah sangat berkaitan dengan kemiskinan. Atmawikarta (2015) mengungkapkan berbagai indikator kesehatan di negara-negara berpendapatan rendah dan menengah jika dibandingkan dengan negara-negara berpendapatan tinggi, memperlihatkan bahwa angka kesakitan dan kematian secara kuat berkorelasi terbalik dengan pendapatan.

Mote (2008:2) menjelaskan bahwa masyarakat terutama masyarakat miskin cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Masalah ini dapat disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan, kesadaran individu tentang pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, tetapi di sisi lain rendahnya derajat kesehatan

masyarakat dapat pula disebabkan oleh mahalnya biaya pelayanan kesehatan yang harus dibayar. Keadaan tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 4 tentang kesehatan yang telah dijelaskan diatas.

Berdasarkan keadaan tersebut maka pemerintah berupaya menjamin kesehatan masyarakat melalui jaminan kesehatan terutama bagi masyarakat miskin. Tidak hanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat namun pemerintah daerah juga mengeluarkan kebijakan untuk menjamin kesehatan masyarakat di daerahnya. Di tingkat pusat, pemerintah telah menerbitkan sejumlah kartu diantaranya kartu JAMKESMAS, Kartu BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran), dan Kartu Indonesia Sehat. Semua kartu tersebut merupakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mana BPJS Kesehatan ditunjuk sebagai penyelenggara program tersebut.

Selain kartu-kartu tersebut, pemerintah daerah juga turut menjamin kesehatan masyarakat di daerahnya melalui kebijakan-kebijakan kesehatan di tingkat daerah. Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Sosial Kabupaten Jombang mengeluarkan program jaminan kesehatan berupa Kartu Jombang Sehat (KJS). Kartu Jombang Sehat tidak jauh berbeda dengan kartu jaminan kesehatan yang lain. Secara fungsi, layanan dan alur penggunaannya sama, yang membedakan adalah waktu dan daerah penerbitan kartu. Kartu Jombang Sehat diterbitkan pemerintah Kabupaten Jombang bagi masyarakat Jombang yang tidak mampu dan fakir miskin yang belum terdaftar sebagai peserta Jamkesmas.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Jombang No. 31 Tahun 2014, kepesertaan Kartu jombang Sehat bersifat perseorangan. Dinas Sosial Kabupaten Jombang sebagai penerbit Kartu Jombang Sehat memiliki data masyarakat miskin di Kabupaten Jombang dalam sebuah database yang digunakan sebagai acuan menerbitkan Kartu Jombang Sehat, sehingga masyarakat miskin yang dapat memperoleh Kartu Jombang Sehat adalah masyarakat miskin yang terdaftar dalam database kemiskinan yang dimiliki Dinas Sosial.

Di Kabupaten Jombang, salah satu puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang melayani pasien pemegang Kartu Jombang Sehat adalah Puskesmas Mojoagung. Puskesmas Mojoagung terletak di Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang dengan Desa Wilayah Kerja diantaranya yaitu Desa Miagan, Desa Mojotrisno, Desa Murukan, Desa Dukuhmojo, Desa Kademangan, Desa Tanggalrejo, Desa Dukuh Dimoro, Desa Karangwinongan, Desa Kedunglumpang, dan Desa Seketi. ([dinkes.jombangkab.go.id](http://dinkes.jombangkab.go.id)). Puskesmas Mojoagung mendapat predikat sebagai puskesmas idaman. Berbagai penghargaan telah diraih oleh

Puskesmas Mojoagung. Salah satunya yaitu pada tanggal 12 November 2012 Puskesmas Mojoagung mendapatkan penghargaan sebagai Institusi Kesehatan Berprestasi dalam hal Upaya Promotif dan Preventif terbaik Tahun 2012 yang diberikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Puskesmas Mojoagung yang ditujukan kepada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat, peneliti melakukan wawancara awal (pra-survei) dengan seorang pasien yang bernama Anisah yang mengungkapkan:

“*ribet mas ngurusi niki, wonten mawon sing kurang kulo nggeh bingung pegel sampekan, mboten kados bpjs sing ben wulan bayar niku gampang, ben ulan bayar pun beres. KJS niki nggeh gratis tapi kok uangel. Menawi masalah antrian sampun sae sampun wonten nomere*”

“ribet mas ngurus ini, ada saja yang kurang saya juga bingung, sampai capek, tidak seperti bpjs yang setiap bulan bayar itu mudah, setiap bulan tinggal bayar sudah beres. KJS ini ya gratis tapi kok susah sekali. Kalau masalah antrian sudah bagus sekarang ada nomor antrian”

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh Ibu Wiwik yang mengatakan:

“petugasnya itu keliatannya *nggak nggatekno* gitu lo mas, kan *nggak* enak kadang ya *rodok* jahat jahat mas, saya itu melahirkan disini, dokternya bilang melahirkan jam 2 siang tapi habis itu setengah 2 saya sudah kesakitan trus suami saya bilang ke perawat perawat, mereka itu diam saja waktu dibilangi malah tetep ngeyel melahirkan jam 2, habis itu suami saya marah-marah emosi ya mbak liat saya kesakitan *nggak* segera ditangani, suami saya bilang kalau *nggak* segera ditangani kalau ada apa apa mau dituntut, langsung disiapkan semua pada lari ke saya, akhirnya belum sampek jam 2 saya sudah melahirkan, apa mungkin banyak anak magang apa ya memang gratis trus *dientengno*”

Dari hasil wawancara awal diketahui masih adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para pasien pemegang Kartu Jombang Sehat. Dalam memberikan pelayanan yang baik, Puskesmas Mojoagung sebaiknya mengacu pada pola pelayanan prima dalam memberikan pelayanan bagi semua pemohonnya, dengan menerapkan pelayanan prima diharapkan kepuasan masyarakat akan tercapai. Tjiptono dan Chandra (2007:195) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut:

“kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facto*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan

sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”

Dari hasil uraian diatas, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Mojoagung kepada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan mengambil judul: Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pasien Pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang.

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 Pasien pemegang Kartu Jombang Sehat dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang. Di dalamnya memiliki 9 indikator, yaitu:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur  
Prosedur adalah ata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk mnyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/tarif  
Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
9. 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 jika dilihat dari tingkat eksplanasi adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. Lokasi Penelitiannya adalah Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang, karena Puskesmas Mojoagung mendapat predikat sebagai puskesmas idaman. Berbagai penghargaan telah diraih oleh Puskesmas Mojoagung. Salah satunya yaitu pada tanggal 12 November 2012 Puskesmas Mojoagung mendapatkan penghargaan sebagai Institusi Kesehatan Berprestasi dalam hal Upaya Promotif dan Preventif terbaik Tahun 2012 yang diberikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

“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 seluruh pasien pemegang Kartu Jombang Sehat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung terhitung mulai Januari 2016 sampai Desember 2016. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 547 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2011:65) mengatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mojoagung dengan menggunakan Kartu Jombang Sehat. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 547 orang pemohon. 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 84,5 , dan kemudian dibulatkan menjadi 85 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada pasien yang telah berobat di Puskesmas Mojoagung sejumlah 85 orang; wawancara beberapa pegawai/petugas Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang, serta beberapa pasien pemegang Kartu Jombang 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 dokumentasi berupa data pasien pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang.

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 kuisisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Kriteria Penelitian**

No	Skor	Kriteria Penilaian
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 kuisisioner 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 :

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

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 pemohon program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, 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 Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Ragu-Ragu (RG) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) 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

50,59%, sedangkan yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 49,4%. Karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden dengan usia yang berusia diantara 41-50 tahun dengan prosentase sebesar 25% atau berjumlah 29,4 orang. Responden dengan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh responden yang berpendidikan terakhir SLTA/Sederajat dengan prosentase sebesar 65,9% atau berjumlah 56. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan di dominasi oleh Ibu rumah tangga sebanyak 28,7% atau 21 orang.

**b. Hasil dan Pembahasan**

**Tabel 2. Hasil Presentasi Indikator**

No	Indikator	Prosentase Skor Total	Kategori
1	Persyaratan	55,41%	Cukup Puas
2	Prosedur	66,43%	Puas
3	Waktu Pelayanan	68,35%	Puas
4	Biaya/tarif	82,71	Sangat Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,53%	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	76,53%	Puas
7	Perilaku Pelaksana	66,88%	Puas
8	Maklumat Pelayanan	76%	Puas
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	66,71%	Puas

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Prosedur memperoleh prosentase sebesar 66,43%, persyaratan 55,41, waktu pelayanan 68,35%, biaya/tarif 82,41, produk spesifikasi jenis pelayanan 75,53%, kompetensi pelaksana 76,53%, perilaku pelaksana 66,88%, maklumat pelayanan 76%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 67,41%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator persyaratan 55,41 yakni sebesar 72,5% sementara prosentase tertinggi sebesar 82,41% pada indikator Biaya/tarif.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar 6580. 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 x 22 x 85 = 9350. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maskimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon program kakekku datang selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

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

$$\text{Skorjawaban} = \frac{6580}{9350} \times 100\%$$

$$\text{Skorjawaban} = 70,37\%$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pemohon program kakekku datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sebesar 70,37% dimana angka 70,37% berada diantara interval 61%-80% dengan indikator **Puas**.

Dari perhitungan data penelitian diatas dapat dilihat perolehan hasil kepuasan pelayanan Puskesmas Mojoagung pada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat memperoleh nilai puas dengan prosentase sebesar 70,73%. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat pada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 55,41% dengan kriteria penilaian cukup puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat terutama pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat masih kebingungan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan menggunakan Kartu Jombang Sehat. Meskipun persyaratan telah tertulis namun masih banyak masyarakat yang kurang memahami sehingga harus bolak balik sampai persyaratan terpenuhi. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan Kartu Jombang Sehat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung adalah:

1. Fotokopi KTP/e-KTP
2. Fotokopi Kartu Keluarga
3. Pas foto 3x4 (2 lembar)
4. Kartu Jamkesmas/Jamkesda (bagi yang ingin menukarkan)
5. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa/lurah
6. Legalisir berkas SKTM di kantor Kecamatan

Meskipun persyaratan telah tertulis namun banyak persyaratan tambahan yang tidak dijelaskan atau dituliskan sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan, banyak kekurangan maupun kesalahan dalam persyaratan yang diajukan masyarakat untuk mendapatkan Kartu Jombang Sehat. Selain itu indikator ini mendapatkan prosentase terendah dari keseluruhan indikator yang menandakan bahwa masih ada kekurangan dalam persyaratan yang telah ditetapkan baik teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Indikator Prosedur dalam kepuasan masyarakat pasien pemegang Kartu Jombang Sehat pada pelayanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 66,43% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan

penilaian masyarakat yang menjadi pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam prosedur pelayanan pasien yang menggunakan Kartu Jombang Sehat dan telah dilayani oleh petugas dengan baik.

Dalam hal ini prosedur yang digunakan dalam pelayanan pasien pemegang Kartu Jombang Sehat adalah menggunakan sistem rujukan berjenjang. Pasien pemegang Kartu Jombang Sehat terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan (faskes) I misalnya puskesmas sesuai yang bersangkutan terdaftar, apabila perlu mendapat penanganan lebih lanjut pihak faskes I akan memberikan rujukan ke faskes lanjutan (rumah sakit). Jadi pasien tidak boleh langsung ke rumah sakit harus ke faskes I, namun dalam kondisi gawat darurat medis, pasien dapat langsung ke faskes lanjutan.

Pasien pemegang Kartu Jombang Sehat memperoleh fasilitas rawat jalan dan Rawat Inap kelas III termasuk ICU di Puskesmas, RSUD Jombang/Ploso dan Rumah Sakit Provinsi Jawa Timur yang bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Jombang yaitu RSUD dr. Soetomo Surabaya, RSSA Malang, RSJ Menur, RSJ Lawang, RS Kusta Kediri dan SB Glagah Mojokerto, BKMM Surabaya, RSU Haji Surabaya, RSUD dr. Soedono Madiun.

#### 3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat pasien pemegang Kartu Jombang Sehat terhadap pelayanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 68,35% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam waktu layanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang. Meskipun termasuk dalam kategori puas, prosentase yang diperoleh di indikator ini juga tidak tinggi. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan dalam hal waktu pelayanan.

#### 4. Biaya/tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat terhadap pelayanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 82,71% dengan kriteria penilaian sangat puas dan merupakan satu-satunya indikator yang mendapatkan kriteria sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah menerima pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat merasa sangat puas terhadap biaya/tarif yang ada. Hal tersebut disebabkan tidak adanya biaya/tarif

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat atau dengan kata lain pelayanan diberikan secara gratis kepada masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 75,53% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang pada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat dinyatakan memuaskan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 76,53% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat pelayanan yang baik dari petugas Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang. Kompetensi petugas yang sangat baik juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan petugas atau pegawai Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang dimana tingkat pendidikan petugas adalah S1. Selain itu keahlian dan ketrampilan petugas yang baik disebabkan karena setiap petugas diwajibkan memahami seluruh pelayanan yang ada. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana dalam Pelayanan pasien pegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang dinyatakan memuaskan.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 66,88% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, peneliti mendapati bahwa pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Mojoagung kabupaten Jombang baik kepada pasien. Perilaku yang baik ini ditunjukkan petugas melalui perilaku yang sopan terhadap pemohon, daya tanggap yang baik, ramah serta tidak membedakan dalam

memberikan pelayanan, namun 66,88% bukan merupakan nilai yang tinggi untuk kategori puas meskipun masih termasuk dalam kategori puas. hal tersebut menunjukkan masih ada beberapa kekurangan yang juga dibuktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih ada petugas puskesmas yang berlaku tidak ramah kepada pasien dan sedikit tidak memperhatikan pasien. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana mendapatkan prosentase 66,88% tidak sampai 70% meskipun masih termasuk dalam kategori memuaskan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 76% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang maklumat pelayanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang dan dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator maklumat pelayanan pasien pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang dinyatakan memuaskan.

#### 9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 67,41% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat pemegang Kartu Jombang Sehat yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat keterbukaan tentang penanganan pengaduan saran dan masukan layanan Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik. Pengaduan dan saran dari pemohon biasanya disampaikan melalui website Puskesmas Mojoagung maupun secara langsung. Oleh karena itu, indikator penanganan pengaduan saran dan masukan pada pelayanan di Puskesmas Mojoagung dinyatakan memuaskan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pasien Pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang mendapatkan nilai 70,37% atau puas pada keseluruhan pelayanan yang dinilai berdasarkan 9 indikator yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana,

perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 85 orang, dengan jumlah populasi sebanyak 547 orang. tujuh Indikator mendapatkan nilai Puas, yakni indikator prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Terdapat satu indikator yang memiliki penilaian sangat puas, yakni biaya /tarif dan indikator persyaratan mendapat penilaian cukup puas.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan pada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang sudah berjalan dengan bagus dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Puskesmas Mojoagung mempertahankan dan melanjutkan pelayanan secara lebih baik kepada pasien pemegang Kartu Jombang Sehat. Akan tetapi, ada beberapa saran juga dari peneliti dan beberapa responden yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelayanan pada pasien Pemegang Kartu Jombang Sehat di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang untuk kedepannya, yaitu:

1. Masih banyaknya keluhan terkait kinerja pegawai atau petugas di Puskesmas Mojoagung yang masih kurang tanggap dalam melayani pasien secara cepat dan efisien di keadaan darurat penanganan dalam hal ini di sarankan agar Puskesmas Mojoagung menambah tenaga ahli di Unit Gawat Darurat Puskesmas Tersebut.

2. Masih adanya pasien yang belum memahami tentang adanya biaya tambahan pada obat-obatan khusus yang tidak dijamin oleh Kartu Jombang Sehat dalam hal ini pihak-pihak yang terkait khususnya Puskesmas Mojoagung untuk mensosialisasikan beberapa keterangan-keterangan atas Kartu Jombang sehat kepada Pasien Pemegang Kartu Jombang Sehat.

3. Melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan terhadap pasien pemegang Kartu Jombang Sehat dengan meningkatkan kualitas pegawai dan petugas dengan pelatihan-pelatihan khusus di beberapa bidang khususnya bidang administrasi dan pelayanan pasien .

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atmawikarta, Arum. 2015. *Investasi Kesehatan Untuk Pemberdayaan Ekonomi*.  
Dinkes.jombangkab.go.id
- Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju  
Jombangkab.go.id
- Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngersep Semarang*. Semarang. Tesis tidak diterbitkan
- Notoatmodjo, S. 2011. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*.Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta

prosiding.lppm.unisba.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/1506

Puskesmasmojoagung.wordpress.com

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.pdf

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.pdf

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandydan Chandra, G. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.pdf

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.pdf

Hasan, M Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia

Zuriah, N. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Di dalam penulisan jurnal ini, peneliti menyadari bahwa selesainya jurnal tidak lepas dari peran serta dan dukungan yang diberikan oleh beberapa pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih dan apresiasi sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang membantu dan mendukung selesainya jurnal yang peneliti tulis. Semoga amal baik semua pihak yang mendukung penyelesaian jurnal ini mendapat balasan dari Allah SWT. Terakhir semoga jurnal ini bisa memberikan manfaat untuk kemajuan penelitian selanjutnya, peneliti juga sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.