**TINGKAT KEPUASAN PENDERITA KUSTA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN UNIT
RAWAT JALAN
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PADAS KABUPATEN NGAWI**

RULISYAN PUTRI MAHENDRA

DOSEN PEMBIMBING MEIRINAWATI

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang berupa pemberian jasa, penyembuhan jiwa dan raga seseorang. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan bagi para penderita kusta. Kusta merupakan salah satu penyakit kulit menular yang sering menyerang masyarakat kurang mampu yang disebabkan oleh kehidupan yang kurang menjaga baik lingkungan maupun kondisi tubuh masyarakat itu sendiri. Salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan bagi penderita kusta yaitu unit rawat jalan Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi yang merupakan Puskesmas Rujukan bagi seluruh penderita kusta se-Kabupaten Ngawi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari hasil angket, wawancara selama penelitian berlangsung dan data sekunder yang merujuk pada dokumentasi, arsip-arsip pada Puskesmas serta Kelurahan Padas. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa angket, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang dilakukan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bagi penderita kusta unit rawat jalan Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi dalam kategori baik dengan total nilai IKM konversi sebesar 81.24. Dari empat belas indikator terdapat indikator yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu indikator kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3.53 dan untuk nilai terendah yaitu pada indikator kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2.99. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan baik serta mempertahankan indikator-indikator kualitas pelayanan yang mendapatkan penilaian sangat baik.

Kata Kunci : Kusta, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Penderita Kusta

**Degrees of Satisfy for Leprosy Sufferes to Outpatient Unit Service
In Padas Public Health Centre Ngawi Regency**

RULISYAN PUTRI MAHENDRA

DOSEN PEMBIMBING MEIRINAWATI

ABSTRACK

Health service is an eforrt associated with the needs of people in the form of service provision, one's body n soul healing. One of the efforts is health service foe leper. Leprosy is one of spread skin disease that often suffer the people who less in economy degree and it is couosed by the live that less in keeping their environment and bodies. one of the public health centre that give healthy service for the leprosy sufferes is outpatient unit service Padas Public Health Centre Regency. It is for all leproy sufferes in Ngawi Regency.

Kind of this research is dicriptive kuantitative research. The souch of this research consist of primer data and secunder data. they are got from the document, arsifs in public health centre in Padas Village. Research methods consisted of interviews, observation, and documentation. Data analisies that is done up to Keputusan Menpan No.25 Tahun 2004 about the common condition indexs arragementn society conclution government instancy service unit.

The rezealth of this research show that the healthy servie for the leprosy sufferers in outpatient unit service Padas Public Health Centre Ngawi Regency in good category with total score IKM 81.24. From 14 indicators there is indicator with the highest score that is indicator of the reasonableness of service charges eith score 3,53 and the lowest value is service schedule indicator with a value of certainly 2,99. So it need works more seriously to oncrease the service specially for the indicators service that is not run well and defend the service indicators that has been got good score.

Key word: Leprosy, Health Service, Society Satisfying, Satisfying Indexs Leprosy Sufferers

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang sangat besar yakni mencapai 240 juta orang. Namun tidak semua kondisi penduduknya dalam taraf hidup yang sejahtera, sampai saat ini masih terdapat penduduk yang berada dalam jurang kemiskinan (www.kompas.com). Berbagai masalah penduduk yang dialami oleh Negara Indonesia tersebut perlu adanya sebuah tindakan dari pemerintah selaku penyelenggara pelayanan bagi masyarakat.

Bentuk tindakan penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya yaitu dengan membuat suatu kebijakan pembangunan di bidang kesehatan. Peningkatan tersebut diusahakan melalui pelayanan kesehatan yang lebih luas, lebih merata dan terjangkau terutama bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk kebijakan pembangunan dalam bidang kesehatan yaitu pemerintah telah menerapkan Rencana Pembangunan Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2010-2014 yang tercantum dalam Keputusan Presiden Nomor 5 tahun 2010. Mengacu pada RPJM tahun 2010-2014, Pemerintah mengambil strategi dalam pelaksanaannya yaitu dengan meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan terutama bagi masyarakat miskin. Perubahan strategi pelayanan kesehatan tersebut, mendorong para

petugas pelayanan kesehatan bergerak lebih aktif dan responsif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar masyarakat lebih mandiri untuk hidup sehat dan sejahtera.

Salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan bagi penderita kusta. Menurut Amirudin dkk (2003:12), penyakit kusta adalah penyakit kulit yang sering menyerang masyarakat yang disebabkan oleh kehidupan yang kurang menjaga baik lingkungan maupun kondisi tubuh masyarakat itu sendiri. Kondisi kehidupann yang minim membuat mereka kurang memperhatikan kesehatannya. Kurangnya perhatian terhadap kesehatan membuat mereka rentan terserang berbagai penyakit yang ringan maupun penyakit kronis.

Penyakit kusta masuk ke Indonesia diperkirakan pada abad ke IV-V yang diduga dibawa oleh orang-orang India yang datang ke Indonesia untuk menyebarkan agamanya dan berdagang. Penyakit kusta berkembang dimana-mana termasuk terutama di Asia, Afrika, Amerika Latin, daerah tropis dan sub tropis. Berdasarkan data WHO didunia pada tahun 2009 tercatat 794.272 kasus kusta. Sedangkan angka kejadian kusta di Indonesia tercatat 17.260 kasus dan menempati peringkat ketiga dunia setelah India dan Brazil (WHO, 2009). Penyebaran penyakit kusta ini juga tidak merata, yang tertinggi antara lain Jawa Timur, Jawa Barat

dan Sulawesi Selatan. Wilayah Jawa Timur jumlah penderita pada tahun 2008 sebesar 4.912 kasus, yang terdiri dari 4.323 kasus tipe multi basiler dan 589 tipe pausi basiler (DepKes RI,2009). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi, penemuan penderita 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut: tahun 2005 sejumlah 46 orang, Tahun 2009 sejumlah 48 orang, dan data terakhir tahun 2010 sejumlah 42 orang dari 817.076 jumlah penduduk kabupaten Ngawi. Salah satu tempat untuk pengobatan bagi para penderita kusta dapat dilakukan di Puskesmas.

Puskesmas rujukan khusus bagi penderita penyakit kusta berada di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi. Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi yang merupakan Puskesmas Rujukan bagi penderita kusta se-Kabupaten Ngawi yang ditunjuk oleh Dinas Kabupaten Ngawi. Puskesmas Padas mulai menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi penderita kusta sejak bulan Mei 1999. Berdasarkan data dalam buku daftar nama penderita kusta milik Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi, hasil register pada tanggal 27 Desember 2012 terdapat 160 orang yang terdaftar menderita penyakit kusta.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tentang Kesehatan, Puskesmas Padas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan penyakit kusta melalui Paguyuban "Harapan Kita" yang didalamnya menampung semua masyarakat penderita kusta. Penderita yang tergabung dalam

paguyuban tersebut akan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan pengobatan *Multydrug Therapy* yang disesuaikan dengan tipe kusta para penderita. Selain itu, setiap 35 hari tepatnya pada hari Selasa Pon, pihak Puskesmas Padas mengadakan pertemuan bagi para penderita kusta dengan petugas kesehatan di aula Puskesmas Padas.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Seberapa besar tingkat kepuasan penderita kusta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padas menjadi acuan besar bagi pihak Puskesmas Padas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka berikan khususnya bagi penderita kusta. Mengingat kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di Puskesmas Padas. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul "Tingkat Kepuasan Penderita Kusta Terhadap Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Padas Kecamatan Padas Kabupaten Ngawi".

Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan penderita kusta terhadap pelayanan kesehatan unit rawat jalan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan penderita kusta terhadap pelayanan kesehatan kesehatan unit rawat jalan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi

Manfaat penelitian

Secara Teoritis Penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama ilmu Administrasi Negara khususnya tentang pelayanan publik. Secara Praktis, Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian terutama dalam hal tingkat kepuasan penderita kusta terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi. Bagi instansi, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi untuk terus memperbaiki layanan kesehatan bagi penderita kusta yang telah diselenggarakan. Bagi Universitas Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmu, khususnya ilmu Administrasi Negara bagi Universitas Negeri Surabaya.

Kajian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang berupa pemberian jasa, penyembuhan jiwa dan raga seseorang. Menurut Levey dan Loomba (1973), Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Menurut Depkes RI (2009) definisi dari pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Sasaran dari pelayanan kesehatan yaitu masyarakat secara keseluruhan.

A. Kepuasan Masyarakat

Kualitas sebuah pelayanan dapat diukur dengan seberapa besar kepuasan pelanggan sebagai penerima layanan. Menurut Sedarmayanti (2009:264) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diraskan dengan harapan.

Pelanggan merasakan:

1. Kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa
 2. Kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas
 3. Kinerja di atas harapan, pelanggan akan sangat puas, senang/gembira
- Tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas:

1. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi
2. Kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan/spesifikasi
3. Pelanggan menuntut kesenangan/jasa sehingga membuat tertarik

Pelanggan adalah:

1. Orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita tergantung kepadanya
2. Orang yang membawa kita pada keinginannya
3. Tidak seorang pun pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan

Indeks Kepuasan Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang saat ini dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar tidak tertinggal oleh pesatnya perkembangan dunia. Diperlukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur serta bahan untuk menilai seberapa besar perbaikan yang perlu dilakukan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 25 tahun 2004, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan

4. Orang yang sangat perlu kita puaskan (I.L Bean, Freeport, Maine, dalam Sedarmayanti 2009:264).

Menurut Oliver (2004:17) kepuasan keseluruhan ditentukan oleh sesuai atau tidaknya perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas suatu pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Harapan pelanggan yang paling sederhana berbentuk asumsi.
2. Kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
3. Pelanggan menuntut kesenangan atau jasa.

Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil pengujian ilmiah yang dilakukan oleh Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dengan Badan Pusat Statistik telah menghasilkan 14 (empat belas) unsure yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang kemudian dikembangkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Unsure - unsur tersebut diimplementasikan ke dalam bentuk kuesioner (pertanyaan) untuk melakukan penelitian. Empat belas unsure IKM tersebut adalah:

- a. Prosedur pelayanan
Kemudahan tahapan pelayanan dan kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan unit pelayanan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan pelayanan
Mengenai teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya. Hal ini meliputi kesesuaian dan kejelasan persyaratan pada unit pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Adanya kejelasan, kepastian, dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai peraturan atau ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggungjawab petugas pelayanan
Kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan
Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Terkait dengan kecepatan waktu pelayanan dan ketepatan jadwal penyelesaian pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan
Kewajaran biaya dan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan untuk memperoleh pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan
Kepastian biaya dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan

dengan biaya yang telah ditetapkan.

l. Kepastian jadwal pelayanan

Ketetapan pelaksanaan waktu pelayanan dan kepastian berakhirnya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

JENIS PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini proses dan analisa datanya bersifat eksploratif, sebab penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya mengenai tingkat kepuasan penderita kusta terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi, yang beralamatkan di Jalan Raya Ngawi-Caruban. Alasan pemilihan lokasi penelitian di Puskesmas Padas

dikarenakan Puskesmas Padas merupakan Puskesmas yang menjadi percontohan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi penderita kusta di kecamatan Padas Kabupaten Ngawi

Sumber Data

Terdapat dua sumber data yaitu data primer pada penelitian ini yaitu diperoleh dari hasil angket, wawancara selama penelitian berlangsung. Data sekunder pada penelitian ini merujuk pada dokumentasi, arsip-arsip pada Puskesmas serta Kelurahan Padas.

Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu hal penting dalam sebuah penelitian, sebab dengan data maka akan mudah dalam menganalisa suatu masalah yang akan diteliti. Adapun bentuk-bentuk dalam pengumpulan data dalam penelitian yaitu kuesioner, dokumentasi dan wawancara.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu 160 orang penderita kusta yang berada di wilayah kerja puskesmas Padas Kabupaten Ngawi. Dan sampel penelitian ini yaitu 150 pasien penderita kusta.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengolahan data hasil kuesioner
2. Pengujian Kualitas Data

3. Penyusunan Laporan IKM
4. Membuat simpulan berdasarkan hasil analisis mengenai penelitian yang telah dilakukan

Hasil Dan Pembahasan

Dengan menerapkan 14 indikator yang diimplementasikan dalam pertanyaan (kuesioner) dapat diketahui seberapa besar penilaian para penderita kusta terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh petugas Puskesmas Padas.

1. Prosedur Pelayanan . Hasil jawaban total dari 150 responden mengenai “prosedur pelayanan” adalah 510 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata sebesar 3,4 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
2. Persyaratan Pelayanan Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “persyaratan pelayanan” adalah 495 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,3 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
3. Kejelasan Petugas Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kejelasan petugas pelayanan” adalah 487 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,25 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
4. Kedisiplinan Petugas Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kedisiplinan petugas” pelayanan adalah 468 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,16 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai ‘tanggung jawab petugas pelayanan” adalah 493 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,29 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
6. Kemampuan Petugas Pelayanan Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kemampuan petugas pelayanan” adalah 493 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,29 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
7. Kecepatan Pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kecepatan pelayanan” adalah 482 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,21 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “keadilan” mendapatkan pelayanan adalah 486 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3.24 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kesopanan dan

keramahan petugas pelayanan” adalah 481 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3.21 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).

10. Kewajaran Biaya Pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kewajaran biaya pelayanan” adalah 530 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,53 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
11. Kepastian Biaya Pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kepastian biaya pelayanan” adalah 521 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,47 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
12. Kepastian Jadwal Pelayanan Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kepastian jadwal pelayanan” adalah kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) 448 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 2,99 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
13. Kenyamanan Lingkungan Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “kenyamanan lingkungan pelayanan” adalah 495 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,05 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).
14. Keamanan Pelayanan Hasil jawaban dari 150 responden mengenai “keamanan pelayanan” adalah 480 kemudian dibagi dengan 150 (jumlah responden) sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3.2 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A).

Berdasarkan hasil *survey* tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan bagi penderita kusta pada Unit Rawat Jalan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi diketahui Nilai IKM Konversi dengan nilai **81.24**. Mutu pelayanan unit pelayanan tersebut termasuk kategori **B**, artinya mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi tersebut menunjukkan kinerja yang masuk dalam kategori **baik**.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Penderita Kusta Terhadap Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi dapat diketahui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Puskesmas Padas dalam kategori **baik**. Dengan total IKM konversi sebesar **81.24**. dengan nilai tertinggi terletak pada unsur kewajaran biaya dengan nilai 3.53 dan untuk nilai terendah terletak pada unsure ketepatan jadwal pelayanan dengan nilai sebesar 2.99. Hasil penilaian masyarakat tersebut dapat digunakan oleh Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi sebagai acuan untuk mengetahui seberapa besar perbaikan yang perlu mereka lakukan

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita kusta.

Saran

1. Hasil IKM masih terdapat satu criteria/indikator yang bernilai rendah yaitu pada indikator ketepatan jadwal pelayanan. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, disarankan kepada pihak Puskesmas Padas Kabupaten Ngawi memperbaiki kualitas pelayanan khususnya pada indikator ketepatan jadwal pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dari masyarakat.
2. Pihak Puskesmas Padas harus tetap mempertahankan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang mendapatkan penilaian sangat baik atau tertinggi dari responden agar dapat mewujudkan kepuasan pasien khususnya bagi para penderita kusta.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maka pihak Puskesmas Padas perlu menambah fasilitas, sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan kesehatan bagi para penderita kusta .

DAFTAR PUSTAKA

Amirudin, 2003. *Kusta*. Jakarta: Balai Penerbit FKUI

Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan, ed ke-3*.

Jakarta: Bina Rupa Aksara

Dinas Kesehatan Jatim. 2011. *Standart Puskesmas*. Surabaya. Penerbit DinKes Jatim

Keputusan Presiden Nomor 5 tahun 2010 tentang *Rencana Pembangunan Menengah Nasional tahun 2010-2014*

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.

Moenir, H.A.S .2006. *Manajemen Pelaynana Umum Di Indonesia* . Jakarta. Bumi Aksara

Oliver ,Sandra. 2004 .*Strategi Public Relations*. Surabaya: Erlangga

Ratminto Dan Winarsih , Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengbangn Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta,: Pustaka Plajar Republik Indonesia. 2002. *Kementerian*

- Pendayagunaan Aparatur Negara No.58/KEP/M.PAN/2002 tentang pengelompokan jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD*
Republik Indonesia. 2004. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha Dan Handoko.1997. *Manajemen Pemasaran analisa perilaku konsumen*. Yogyakarta:BPFE
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Total Quality Management – TQM*. Bandung: penerbit Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 Nomor 36 Tentang Kesehatan
- Usman, Husaeni. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- WHO, 2009. "Global Health Observatory Data responsitory". (http://WHO_Global_Health_Observatory_Data_responsitory.net.war) Diakses 20 Januari 2013.

[http://edukasi.kompasiana.com/2013/01/27/perbaiki-kualitas-
pendidikan-kesehatan-yang-lebih-
baik-untuk-indonesia-523353.html](http://edukasi.kompasiana.com/2013/01/27/perbaiki-kualitas-
pendidikan-kesehatan-yang-lebih-
baik-untuk-indonesia-523353.html).

Diakses 16 Februari 2013

http://kompas.com/2013/02/18/jumlah_penduduk-indonesia.html.

Diakses 18 Februari 2013