KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id
Email :jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap	: MAYA DWI RANTI
NIM / Periode lulus	: E42008028 / 2013
Fakultas / Jurusan	: FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP	: mayadwiranti@yahoo.co.id/ 085245060230

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH STANDAR PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal PRODI IP

H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 25 Juli 2013

(MAYA DWI RANTI)

Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi

Maya Dwi Ranti

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail :mayadwiranti@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh faktor standar pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi. Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi di Puskesmas Nanga Pinoh terkait dengan tingkat kepuasan pasien dan standar pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien itu sendiri. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma kuantitatif dengan metode asosiatif/hubungan kausal. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh yang positif antara standar pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian yaitu pasien pada salah satu jenis pelayanan yakni Poli Umum di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi. Hasil perhitungan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan taraf signifikan (α) 5% diketahui bahwa standar pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 0,388. Hasil dari perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh standar pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Nanga Pinoh yaitu sebesar 15,1% sedangkan sisanya yaitu 84,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci (*key word*) : Standar Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien.

Abstrac

This essay aims at finding out if the influence of the standard of care for patients at the health center level of satisfaction Nanga Pinoh Melawi regency. This study was conducted based on the problems that occur in the health center Nanga pinoh associated with the level of patient satisfaction and service standards are among the factors that influence the level of satisfaction of the patient's own. This research was conducted using quantitative paradigm with methods associative / causal relationship. The hypothesis formulated in this research that there is a positive effect between the level of service standards for patient satisfaction. As for the samples in the study of patients on one type of service that Public Poli at Nanga Pinoh Melawi health center. The result using the correlation product momentwith significance level (α) of 5% is known that the standard of care affect the level of patient satisfaction was 0.388. The results of the calculation of the coefficient of determination is known that the effect of the standard of care for patients at the health center level of satisfaction Nanga Pinoh by 15.1% while the remaining 84.9% is influenced by other variables not examined in this study.

Keyword : Service Standards and Patient Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan merupakan suatu perubahan dari suatu keadaan yang belum baik menjadi baik di berbagai aspek kehidupan baik itu fisik maupun non fisik, sehingga pembangunan menjadi sebuah pekerjaan yang harus dilakukan secara berkelanjutan dan berkesinambungan. Selain itu, pembangunan yang dilakukan juga harus merupakan sesuatu yang komprehensif dan menyeluruh. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dijelaskan bahwa, Pembangunan Nasional adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Sehubungan dengan Pembangunan Nasional tersebut yang menjadi pelakunya adalah Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten dan Kota, Dunia Usaha serta Masyarakat dengan komponen masyarakat terkecil adalah keluarga.

Pembangunan ini dilaksanakan pada semua aspek kehidupan dan tidak terkecuali dalam bidang kesehatan, itu berarti bahwa masyarakat indonesia di masa sekarang maupun masa depan yang penduduknya hidup dalam lingkungan dan perilaku sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Hal ini sesuai dengan tujuan nasional Bangsa Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Undang-undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, di mana Daerah memiliki kewajiban yang tertuang dalam Pasal 22 antara lain yaitu melindungi masyarakat, meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan, dan menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak. Dengan maksud fasilitas pelayanan kesehatan di daerah yang dapat menjangkau daerah terpencil sekaligus adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Sesuai dalam Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dalam Bidang Kesehatan Kepada Daerah dalam Bab 1 tentang ketentuan umum pasal 1 disebutkan bahwa Sarana Kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk penyelenggaraan upaya kesehatan. Terkait dengan hal tersebut, Pusat Kesehatan Masyarakat selanjutnya disebut PUSKESMAS adalah suatu sarana yang melaksanakan pelayanan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu. Adanya pelayanan kesehatan tersebut, tentu akan memberikan suatu kontribusi yang positif dimana salah satunya yakni meningkatkan

derajat kesehatan masyarakat, kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap masyarakat dan masyarakat mandiri dengan kesehatannya, serta terselenggaranya pelayanan kesehatan yang semakin bermutu dan merata.

Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, perlu diselenggarakan upaya pelayanan yang sesuai dengan standart profesi serta pelayanan yang memuaskan pelanggan. Standar pelayanan merupakan hal dasar yang sangat penting untuk diperhatikan dan wajib untuk dipenuhi. Hal itu perlu segera diwujudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tuntutan masyarakat tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten khususnya melalui bidang kesehatan dan salah satunya adalah Puskesmas.

Kepuasan pelanggan tergantung kepada pelaksanaan tupoksi pihak penyelenggara pelayanan. Menurut Lukman (dalam Pasolong, 2009:144) menyatakan bahwa "kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya".

Kepuasan pelanggan tampak menurun karena saat ini masih banyak dijumpai kelemahan pelayanan publik oleh pemerintah, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah seperti yang dimuat di Tempo.Com:

> ketidakpastian biaya atas layanan juga banyak dikeluhkan masyarakat. Padahal biaya tersebut kebanyakan sudah ditetapkan melalui peraturan daerah. Namun banyak yang tidak tersosialisasi dengan baik. Selain itu sebagian masyarakat juga mengeluhkan kemampuan petugas dianggap kurang cakap dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Kondisi itu semakin diperparah dengan bangunan tempat layanan publik yang kurang nyaman.

Berdasarkan kutipan tersebut terlihat bahwa ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak, karena masyarakat mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan dan hal tersebut sangatlah memprihatinkan.

Adanya keluhan tersebut menunjukan bahwa adanya masalah baik pelayanan yang bersifat fisik maupun pelayanan yang bersifat non-fisik, baik bagi masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi hal yang utama dalam memenuhi harapan masyarakat yaitu masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Pelayanan bersifat fisik maksudnya adalah pelayanan yang diberikan tampak secara kasat mata, seperti pelayanan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana sedangkan pelayanan non-fisik maksudnya adalah pelayanan yang diberikan berupa jasa yakni tidak kasat mata, seperti kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam melayani pelanggan.

Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi sebagai salah satu pusat pelayanan, pengobatan, dan pertumbuhan ekonomi di bidang kesehatan yang memberikan pendapatan yang besar bagi pemerintah daerah. Pada Puskesmas ini dijumpai pula tuntutan masyarakat atas keluhannya terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dari Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi yang termuat di Kalimantan-News.com: "Konsep kerja puskesmas seharusnya menjemput

bola. Perannya tidak seperti rumah sakit yang menunggu pasien berkunjung. Untuk daerah terpencil, puskesmas bahkan harus sering mengunjungi masyarakat agar mereka tidak terlanjur sakit".

Dengan demikian terlihat bahwa kurang puasnya pasien/masyarakat terhadap operasional pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi. Hal tersebut diperkuat pula dengan tuntutan masyarakat yang merupakan keluhan terhadap keterampilan, kemampuan, petugas dalam memberikan pelayanan yang termasuk dalam indikator dari kepuasan pasien/masyarakat yakni berkaitan dengan pengetahuan dan kompetensi teknis.

Tuntutan masyarakat seperti itu perlu mendapatkan perhatian yang serius dari penyelenggara pelayanan kesehatan, sehingga sangat penting bagi pihak penyelenggara untuk memperhatikan kelemahan-kelemahan dari mutu pelayanan demi mencapai pelaksanaan standar pelayanan yang merupakan suatu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Berkaitan dengan keluhan masyarakat terhadap Puskesmas Nanga Pinoh, menunjukkan bahwa terdapat kelemahan pada salah satu unsur pelayanan dari standar pelayanan yakni kompetensi petugas pemberi pelayanan yang berkaitan dengan, pengetahuan, kemampuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat dari pemberi pelayanan.

Oleh karena itu, dari tuntutan masyarakat tersebut unsur pelayanan pada kompetensi petugas pemberi pelayanan bisa dijadikan sebagai suatu pendorong dalam pencapaian kualitas pelayanan kesehatan prima yang bertujuan dalam memprioritaskan keinginan atau kebutuhan pasien/masyarakat sesuai dengan ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana wajib untuk ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun masalah fisik dalam pelayanan Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi yaitu keterbatasan sarana dan prasarana sebagai penunjang dari pelayanan kesehatan yang diberikan yakni keterbatasan peralatan kesehatan puskesmas di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Puskesmas ini tidak memiliki alat Ultrasonografi (USG) yang berfungsi sebagai pendeteksi janin pada ibu hamil. Hal tersebut menunjukan bahwa sarana dan prasarana yang merupakan salah satu unsur pelayanan dari standar pelayanan masih perlu adanya perbaikan.

Adanya masalah dalam keterbatasan peralatan kesehatan tersebut mengakibatkan lemahnya unsur pelayanan secara fisik dalam melayani pasien Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi pada unsur sarana dan prasarana sehingga berakibat pula pada berkurangnya kenyamanan pelayanan bagi pasien yang merupakan salah satu indikator dari tercapainya kepuasan pasien.

Adapun masalah lainnya yaitu bersifat non-fisik dan biasa terjadi pada pasien/masyarakat Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi, yaitu pasien mengalami adanya keterbatasan tenaga jasa pelayanan terhadap pasien. Dalam hal ini pasien dihadapkan dengan terhambatnya operasional pengobatan akibat kurangnya tenaga jasa pelayanan sehingga pasien lelah menunggu untuk giliran pengobatan. Situasi tersebut menunjukan bahwa unsur pelayanan dari standar pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi khususnya dalam produk pelayanan yang berupa jasa pelayanan kesehatan yang diberikan dari pihak puskesmas masih lemah.

Keberadaan masalah tersebut tentu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat/pasien karena hubungan Dokter-Pasien yang merupakan salah satu indikator dari kepuasan pasien menjadi lemah, dalam arti yaitu lemahnya interaksi antara pelaku pelayanan kesehatan baik itu petugas dengan pasien ataupun antara tim kesehatan dengan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas Nanga Pinoh masih memerlukan rekruitmen sumber daya manusia (SDM) pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian di bidang kesehatan.

Secara umum, persoalan pelayanan kesehatan juga mencakup ketersediaan obat-obatan yang lengkap yang merupakan sarana fisik organisasi pelayanan kesehatan, sumber daya manusia yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, kebersihan lingkungan dan lain sebagainya juga sangat penting untuk diperhatikan. Di puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi ketersediaan obat dapat dikatakan tidak lengkap karena Puskesmas ini masih sering kekurangan obat dari gudang obat yang didistribusikan dari Dinas Kesehatan, sedangkan untuk sumber daya manusia yang berperan sebagai pemberi pelayanan di Puskesmas ini pada umumnya telah mencapai tingkat pendidikan yang tinggi yakni seperti Dokter Umum, Dokter Gigi, D3 Keperawatan, D3 Kebidanan, D3 Gizi, D3 Analis, D3 Kesling, D3 Gigi, serta beberapa lainnya yang masih berada dalam pendidikan sebagai pihak yang membantu.

Begitu pula untuk kebersihan lingkungan, Puskesmas ini memiliki petugas kebersihan yang menjaga kebersihan puskesmas. Demikian pula untuk sikap pelaksananya yang secara umum terlihat dengan baik melayani pasien yang datang untuk berobat.

Pada intinya standar pelayanan itu harus mampu memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dari pemberi pelayanan. Standar pelayanan dapat pula dilihat melalui kondisi eksternal maupun internal. Adapun kondisi eksternal dapat mencakup tentang pemberi jasa pelayanan kesehatan yang tidak saling bekerjasama (*cooperative*), ketiadaan koordinasi antar organisasi dan lain sebagainya, sedangkan kondisi internal dapat mencakup kualitas Sumber Daya Manusia, ketersediaan peralatan pendukung, koordinasi antar jenis pelayanan dan lain sebagainya.

Hal-hal tersebut sangat penting untuk menjadi bahan perhatian bagi pihak puskesmas, sebab apabila salah satu bermasalah maka akan memberikan dampak yang sangat merugikan pihak penyelenggara pelayanan. Salah satu contohnya yaitu mengenai Sumber Daya Manusia yang selaku petugas pemberi layanan. Apabila kualitas SDM lemah, sikap baku dari petugas yang bertentangan dengan prosedur (JukLak), inisiatif lemah, dan daya inovasi lemah maka akan memberikan dampak negatif seperti lemahnya kreativitas serta tercipta petugas yang tidak selalu bertindak pada peraturan dan akan berujung pada tidak efektifnya operasional petugas pemberi pelayanan atau pihak penyelenggara pelayanan, tentunya kondisi seperti itu sangat memprihatinkan. Oleh karena itu, perlu adanya memenuhi kondisi eksternal maupun internal sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan bagi setiap penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi melalui unsur pelayanan dari standar pelayanan yang telah ditetapkan disimpulkan bahwa apabila unsur pelayanan telah sesuai atau memenuhi standar pelayanan maka kualitas

pelayanan yang dihasilkan akan tinggi sehingga berpengaruh pula pada tingginya tingkat kepuasan masyarakat, sebaliknya jika unsur pelayanan tidak sesuai atau tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga masih perlu adanya perbaikan pada unsur pelayanan yang lemah maka akan berpengaruh pula pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat (termasuk pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi).

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yakni dengan salah satu upaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi. Berdasarkan standar pelayanan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan ulasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi dalam pelayanan kesehatan melalui penilaian Standar Pelayanan. Oleh karena itu, atas dasar permasalahan di atas maka peneliti melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi".**

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis mengambil permasalahan sebagai berikut: "Apakah Ada Pengaruh Antara Pelaksanaan Standar Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi ?"

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis antara lain :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Standar Pelayanan di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.
3. Untuk mengetahui pengaruh standar pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan terutama dikaitkan dengan hal-hal yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat.

2. Manfaat Praktis

   Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya :

   a. Bagi Penulis

   Diharapkan dengan dilaksanakan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis di bidang pemerintahan sesuai dengan teori pelayanan publik yang telah didapatkan selama kuliah.

   b. Bagi Pemerintah Daerah/Instansi, Dinas terkait dan Pasien

   Diharapkan dengan dilaksanakan penelitian ini dapat dijadikan bahan

evaluasi Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi, agar lebih baik dalam pelaksanaan standar pelayanan khususnya dalam melayani kesehatan masyarakat/pasien sehingga sesuai dengan harapan dan keinginan Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi serta tercapainya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

c. Bagi Masyarakat/pihak lain

Diharapkan dengan selesainya penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat sekaligus dapat digunakan sebagai referensi untuk pembuatan karya serupa dimasa yang akan datang.

B. TINJAUAN LITERATUR DAN METODE

1. Tinjauan Literatur

Menurut Surjadi (2009:69) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kotler (2007:173) menandaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan”.

Menurut Azrul Azwar (1996:54) ukuran pelayanan kesehatan bermutu mengacu pada penerapan standar serta kode etik profesi yang baik saja, yang pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai.

1. Hubungan dokter-pasien (*doctor patient relationship*) yakni berkaitan dengan interaksi antara pelaku pelayanan kesehatan seperti petugas dengan pasien ataupun antara tim kesehatan dengan masyarakat;
2. Kenyamanan pelayanan (*amenities*) yang berarti bahwa pasien menerima kenikmatan pelayanan kesehatan dengan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa dihambat operasional yang tidak perlu;
3. Kebebasan memilih (*choice*) yakni berkaitan dengan fakta itu pilihan bebas maka kepuasan itu *no given* tetapi *choice* sehingga konsumer atau penderita merasa tidak dipaksa tau terpaksa;
4. Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*)

yaitu berkaitan dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugasdalam memberikan pelayanan kesehatan;

5. Efektivitas pelayanan (*effectiveness*) yakni berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih tertuju pada norma kesehatan dan petunjuk klinis yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada;
6. Keamanan tindakan (*safety*) yaitu dengan berkurangnya resiko atau bahaya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan.

Menurut Oentarto (2004:173) "Pengertian standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam kebijakan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat". Kesejahteraan masyarakat salah satunya sejahtera melalui kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dimana dapat memenuhi kebutuhan dalam bidang pelayanan barang maupun jasa. Perlu diketahui bahwa masyarakat disini selaku pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan.

2. Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif dengan tingkat eksplanasi asosiatif dan bentuk hubungan kausal.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna/pasien pada salah satu jenis pelayanan yakni Poli Umum di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi pada bulan januari sampai dengan bulan mei tahun 2013 yaitu sebanyak 603 orang, sehingga dengan menggunakan rumus Slovin diketahui bahwa sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang.

Kemudian kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui :

1. Penyebaran angket/kuesioner :

   Yaitu dengan membagikan angket yang berisi beberapa alternatif jawaban kepada responden yang berisi indikator-indikator variabel yang bersangkutan.
2. Dokumentasi :

   Yaitu dengan mengumpulkan bukti-bukti yang relevan dengan penelitian seperti sarana dan prasarana Puskesmas Nanga Pinoh, Tenaga Medis Puskesmas Nanga Pinoh dan hal lain yang berkaitan dengan objek yang diteliti.
3. Observasi :

   Yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung untuk mendukung analisis data.

Adapun teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang akan menghasilkan data interval sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dan dilanjutkan dengan Analisis Regresi.

Teknik keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengujian validitas instrumen

   Uji validitas menggunakan bantuan SPSS 18 dengan rumus Korelasi Product.
2. Pengujian reliabilitas instrumen

   Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS 18.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.

Diketahui bahwa pernyataan responden tentang Standar Pelayanan adalah 64 orang (74,41%) dengan kategori baik dengan rentang nilai 42-51,6 , 21 orang (24,41%) dengan kategori sangat baik dengan rentang nilai 51,7-60 dan 1 orang (1,16 %) dengan kategori cukup baik dengan rentang nilai 31,4-41 dan tidak ada responden yang berada pada kategori tidak baik dan kurang baik. Jadi berdasarkan distribusi nilai responden tentang standar pelayanan dinyatakan baik.

Berdasarkan perhitungan rata-rata variabel standar pelayanan diketahui mencapai 49,03. Nilai rata-rata tersebut terletak pada interval 42-51,6 sehingga dikategorikan baik.

Diketahui bahwa pernyataan responden tentang tingkat kepuasan pasien terdapat 73 orang (84,88 %) dengan kategori puas dengan rentang nilai 42-51,6 , 12 orang (13,95 %) dengan kategori sangat puas dengan rentang nilai 51,7-60 , 1 orang (1,16 %) dengan kategori cukup puas dengan rentang nilai 31,4-41 dan tidak ada responden yang berada pada kategori kurang puas dan tidak puas. Jadi berdasarkan distribusi nilai responden tentang variabel tingkat kepuasan pasien dinyatakan puas.

Berdasarkan perhitungan rata-rata variabel tingkat kepuasan pasien diketahui mencapai 48,03. Nilai rata-rata tersebut terletak pada interval 42-51,6 sehingga dikategorikan puas.

Hasil perhitungan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan taraf signifikan (α) 5% diketahui bahwa standar pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 0,388. Hasil dari perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh standar pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Nanga Pinoh yaitu sebesar 15,1% sedangkan sisanya yaitu 84,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Keterbatasan Studi

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Selama melaksanakan penelitian, peneliti menemukan beberapa kendala sebagai berikut.

1. Subjektivitas dari responden dalam menjawab kuesioner karena khawatir jawaban yang diberikan akan memberikan citra negatif terhadap diri sendiri dan pihak Puskesmas.
2. Tingkat validitas yang lemah dapat mengakibatkan perbedaan antara hasil kuesioner dengan observasi, karena tingkat validitas menunjukan persamaan persepsi peneliti dan responden terhadap kuesioner.
3. Penelitian ini dilakukan pada salah satu unit pelayanan yakni Poli Umum yang memiliki tingkat kunjung pasien dengan bermacam-macam usia dan tidak dalam kondisi sehat, sehingga dalam proses pengumpulan kuesioner memerlukan waktu yang cukup lama.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi yang telah mengizinkan dan memberikan bantuan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut serta responden yang telah bersedia menjadi sumber data dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku Bacaan

Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Dhuha, Syamsud. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang : Averroes Press

Fakih, Mansour. 2001. *Teori Pembangunan dan Globalisasi*. Yogyakarta : Insist Press.

Kotler, Philip dan Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I*. Jakarta : PT. Indeks

Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : P.T. Alumni.

Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Oentarto SM, I Made Suwandi dan Dodi Riyadmadji. 2004. *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Bogor: Grafika Mardi Yuana

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, cv.

Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta

------. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta

Sarundajang, S.H. 2008. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Kata Hasta Pustaka.

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

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

------. 2010. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: P.T Refika Aditama.

Sutrisno, Hadi.2001. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service Edisi IV*. Yogyakarta : Andi

Tohardi, Ahmad (Ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN.

Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta: CV. Sagung Seto

Winarsih, Atik Septi dan Ratminto.2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Peraturan Pemerintah

UU NO.23/1992 pasal 53 ayat 2

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dalam Bidang Kesehatan Kepada Daerah

Peraturan Pemerintah No.102 Tahun 2000

Profil Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi Tahun 2013

Sumber Media

Puskesmas Seharusnya "Jemput Bola" Pasien. Koran Kalimantan-news, 12 Mei 2012.

Rafiq, Ahmad. *Masyarakat Tak Puas Pelayanan Publik di Solo*. Koran Tempo Jum'at,18 Januari 2013.

Sumber Internet

http://www.litbang.depkes.go.id/sites/download/regulasi/kepmenkes/KMK_no_1457-th-2003.pdf

http://puskesmasnangapinoh.blogspot.com/

http://melawikab.bps.go.id

Jurnal Ilmiah :

Wahdi,Nirsetyo. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Semarang

Haswinda,Sufie. 2009. *Evaluasi Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Gunung Sari Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat*. Lombok Barat