

## INTISARI

Pengukuran Kinerja adalah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan /program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi, hal itu merupakan salah satu syarat agar pelanggan dari kinerja suatu pelayanan publik dapat memberikan penilaian yang baik atas kinerja yang diberikan oleh karyawan baik dalam hal barang maupun jasa.

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat akan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh para karyawan puskesmas dan mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan terhadap masyarakat yang menjadi pelanggan puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Teknik yang dilakukan dalam menganalisis kinerja karyawan puskesmas adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM).

Hasil survey dari penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya tentang bagaimana kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap masyarakat memperoleh masing-masing indikator yaitu (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapat pelayanan, (9) kesopanan petugas pelayanan, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kesesuaian biaya pelayanan, (12) ketepatan pelaksanaan pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, (14) tingkat keamanan berada posisi **sangat baik** dengan rata-rata indeks keseluruhan sebesar 3,27 dan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi sebesar **81,73** yang berarti keseluruhan semua pelayanan yang diberikan karyawan Puskesmas Medokan Ayu Surabaya mendapatkan nilai yang **sangat baik**.

Kata-kata kunci : Pengukuran Kinerja, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM),  
Layanan Kesehatan