

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA**



Oleh:

MUHAMMAD YUGA PRASETIA

NPM: 12.1.01.08049

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA**



Oleh:

MUHAMMAD YUGA PRASETIA

NPM: 12.1.01.08049

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Keuangan



Oleh :

MUHAMMAD YUGA PRASETIA

NPM: 12.1.01.08049

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2016**

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MUHAMMAD YUGA PRASETIA
NPM: 12.1.01.08049**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 09 April 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.

**Anggota : 1. Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.
2. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.**

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.

Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA

Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD YUGA PRASETIA

NPM : 12.1.01.08049

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 09 April 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 09 April 2016

Yang membuat Pernyataan



Muhammad Yuga Prasetya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : MUHAMMAD YUGA PRASETIA
NPM : 12.1.01.08049
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/ 15 Oktober 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Gayungan PTT no 30 RT02/RW04 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : SUMARJONO
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Gayungan PTT no 30 RT02/RW04 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2000-2006 : SDN Gayungan 3 Surabaya
2. 2006-2009 : SMP Unggulan Amanatul Ummah Surabaya
3. 2009-2012 : SMKN 1 Surabaya, Program Keahlian Akuntansi
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Muhammad Yuga Prasetia

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam penyelesaian skripsi ini. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi keuangan pada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul **“PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT GAYUNGAN SURABAYA”** Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun, demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Sutjipto Ngumar, Ph. D. , C.P.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan petunjuk dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta para staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu dan memberikan arahan jika penulis mengalami kesulitan selama mengikuti kuliah.
6. Kepada orang tuaku bapak Sumarjono dan ibu Sudarni terima kasih yang tak terhingga atas kesabaran selama mendidik penulis dan selalu memberikan semangat yang luar biasa dalam penyelesaian skripsi serta selalu memberikan doa yang tiada henti kepada penulis untuk setiap langkah.
7. Kepada adikku Nikmatul Hajara yang selalu mengingatkan, memberikan canda tawa ketika sedang malas, doa untuk setiap langkah penulis, dan dukungan moril maupun materiil selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak Dinas Kesehatan Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Gayungan Surabaya.
9. Pihak Puskesmas Gayungan Surabaya yang juga telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi ini telah dapat terselesaikan.
10. Tak lupa untuk sahabat-sahabatku yang telah memberikan bantuan serta dukungannya Rachmansyah Harjuna dan teman-teman SA-6 angkatan 2012 yang telah menjadi partner selama 3,5 tahun di bangku kuliah.

11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata, semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan sumbangsih ilmu yang bermanfaat bagi setiap pembaca dan almamater tercinta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 09 April 2016

Penulis

MUHAMMAD YUGA PRASETIA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
 BAB 1: PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Kontribusi Praktis	8
1.4.2. Kontribusi Teoritis	8
1.4.3. Kontribusi Kebijakan	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
 BAB 2: TINJAUAN TEORETIS DAN PROPOSISI PENELITIAN ...	 10
2.1 Konsep Dasar Pengukuran Kinerja Karyawan	10
2.1.1 Pengukuran Kinerja	10
2.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	14
2.2 Konsep Dasar Kepuasan Pelayanan Kesehatan	17
2.2.1 Pengertian dan Tujuan Pelayanan Kesehatan	17
2.2.2 Mengukur Kualitas dan Kekuatan Pelayanan	19
2.2.3 Penilaian Kinerja Pelayanan Kesehatan	21
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Rerangka Pemikiran	27
2.5 Proposisi Penelitian	28
 BAB 3: METODA PENELITIAN	 30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3 Satuan Kajian	32
3.4 Teknik Analisis Data	35

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Pengukuran Kinerja Karyawan	38
4.1.2 Pengukuran Kekuatan Pelayanan Kesehatan	52
4.1.3 Target dan Realisasi Jumlah Pasien Puskesmas	56
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Permasalahan	59
4.2.2 Sebab dan Akibat Masalah	61
4.2.3 Analisis Masalah	63
4.2.4 Pemecahan Masalah	67
BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Nilai Persepsi, Internal IKM, Internal Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	36
2. Tingkat Persepsi Konsumen Puskesmas Gayungan Surabaya	53
3. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan Puskesmas Gayungan Surabaya	54
4. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Puskemas Gayungan Surabaya	55
5. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Puskesmas Gaungan Surabaya Program Pokok/Wajib	56
6. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Puskesmas Gayungan Surabaya Program Pengembangan/Inoyatif	57
7. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Puskesmas Gayungan Surabaya Kegiatan Manajemen Puskesmas	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skema Pengukuran Kinerja	13
2. Rerangka Pemikiran	28



Daftar Lampiran

Lampiran

1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Usur Pelayanan
3. Variabel Penilaian Kinerja Puskesmas Program Pokok/Wajib
4. Variabel Penilaian Kinerja Puskesmas Program Pengembangan/Inovatif
5. Variabel Penilaian Kinerja Puskesmas Kegiatan Manajemen Puskesmas



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Puskesmas Gayungan Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang beralamat di jalan Gayung Sari Barat No. 124 Surabaya. Metode analisis data penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan teknik survey pendahuluan dan study lapangan dengan cara dokumentasi, wawancara, dan kuesioner.

Hasil survey yang dilakukan pada penelitian di Puskesmas Gayungan Surabaya tentang pengukuran kinerja karyawan dengan variable program pokok/wajib diperoleh nilai 86,7% dengan nilai mutu pelayanan A yang berarti kinerja unit pelayanan sangat baik, untuk program pengembangan/inovatif diperoleh nilai 63,34% dengan nilai mutu B yang berarti kinerja unit pelayanan baik, dan manajemen puskesmas diperoleh nilai 87% dengan nilai mutu A yang berarti kinerja unit pelayanan sangat baik, sedangkan untuk tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan pelayanan, (14) keamanan pelayanan berada pada posisi baik dan diperoleh hasil indeks secara keseluruhan sebesar 2,99 dan nilai IKM setelah dikonversi $2,99 \times 25 = 74,75$ yang merupakan kategori kriteria mutu pelayanan dan kinerja pelayanan di bidang kesehatan (Puskesmas Gayungan Surabaya) dengan hasil yang baik.

Dari pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengukuran kinerja pelayanan khususnya organisasi sektor publik sebaiknya diterapkan tiap tahunnya dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja Karyawan, Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how the performance of the employees at Puskesmas Gayungan Surabaya in providing medical service which is located on jalan Gayung Sari Barat No. 124 Surabaya. The qualitative descriptive has been applied as data analysis method to find out the Community Satisfaction Index (IKM). The data has been retrieved from the preliminary survey technique and field study by performing documentation, interview, and questionnaire.

The result of the survey which has been conducted in Puskesmas Gayungan Surabaya about the measurement of the performance of the employees by using base/primary program variable has obtained the value of 86.7% and the value of service quality is A which means that the performance of service unit is quite well; innovative/development program has obtained the value of 63.34% and the value of service quality is B which means that the performance service unit is well; the management of public health clinic has obtained the value of 87% and the service value is A which means that the performance of service unit is quite well; meanwhile the rate of the performance of service quality has been assessed from Community Satisfaction Index (IKM) i.e. (1) service procedures, (2) service requirements, (3) the clarity of service officers, (4) the disciplinary of service officers, (5) the responsibility of service officers, (6) the capability of service officers, (7) the speed of service, (8) the fairness of service, (9) the politeness and the kindness of officers, (10) the reasonableness of service cost, (11) the certainty of service cost, (12) the certainty of service schedule, (13) service comfortability, (14) service security are in good position and the overall result of index is 2.99 and the value of Community Satisfaction Index after it has been converted is $2.99 \times 25 = 74.75$ is the category of the criteria of service quality and service performance in the field of medical (Puskesmas Gayungan Surabaya) with the good result.

It can be concluded from the above discussion that the importance of General Guideline of the Preparation of Community Satisfaction Index as the service performance measurement particularly the public sector organization should be implemented every year which is meant to find out the rate of the performance of service quality periodically as the material to determine the policy in order to improve the next service quality.

Keywords: employees performance measurement, service and community satisfaction index