

## USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *SERVQUAL* PADA PUSKESMAS MOJOWARNO

Yonas Tegar Yudhistira<sup>1)</sup>, Dhayal Gustopo<sup>2)</sup>, Ida Bagus Suardika<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

<sup>2)</sup> Program Studi Teknik Industri, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

<sup>3)</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

Email : [yonasty950@gmail.com](mailto:yonasty950@gmail.com)

**Abstrak,** Puskesmas Mojowarno merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat, disini masalah yang dapat diambil adalah menurut pendapat pasien dan keluarga pasien pada Puskesmas Mojowarno sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah pada fasilitas pendukung dan pelayanan, dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengukur kualitas pelayanan Puskesmas Mojowarno sesuai lima dimensi dan ditambah dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengusulkan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Puskesmas Mojowarno dengan metode. Dari perhitungan metode *SERVQUAL* didapat Gap dimensi yaitu : Pada dimensi *tangibles* (Sarana Fisik) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,054, pada dimensi *reliability* (Keandalan) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,043, pada dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,121, pada dimensi *assurance* (Keyakinan/Jaminan) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,150, pada dimensi *emphaty* (Kepedulian) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,051. Secara keseluruhan Puskesmas Mojowarno dikatakan tidak berkualitas atau tidak sesuai dengan harapan atau keinginan dari pasien sebagai pengguna jasa. Pada tahap *Importance-Performance Analysis* diperoleh hasil yakni dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan ada dua yaitu pada kuadran A (1) Keadaan ruang pengobatan memenuhi kebutuhan pasien dan (8) Dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi pasien dan keluarga pasien.

**Kata Kunci :** *SERVQUAL*, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Peningkatan kualitas pelayanan, Puskesmas

### PENDAHULUAN

Puskesmas Mojowarno merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Menurut pendapat pasien dan keluarga pasien pada Puskesmas Mojowarno sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan kurang cepatnya penanganan pada pasien. Kasus lainnya pada UGD dan ruang antrian tidak adanya AC sehingga menjadi kurang nyamannya pada pasien ataupun pada keluarga pasien, dan kurang bersihnya fasilitas Toilet / WC pada ruangan rawat inap serasa tidak pernah dibersihkan sehingga keluarga pasien harus membersihkannya sendiri. Disini saya mewawancarai beberapa pasien dan keluarga pasien sebanyak masing masing 10 orang dengan keluhan yang hampir mirip terhadap fasilitas dan pelayanan Puskesmas Mojowarno. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa keluarga dan pasien Puskesmas Mojowarno :

Tabel 1 Data hasil wawancara

No.	Jenis	Keterangan
1	Fasilitas Pendukung	Fasilitas tempat rawat inap yang terlalu dipaksakan kapasitas ruangnya serta kurang ventilasi
		Fasilitas alat medis yang kurang lengkap
		Tidak adanya AC pada ruang antrian dan pada UGD, sehingga kurang nyaman
		WC / Toilet tempat penunggu pasien kotor serta kurangnya perawatan
2	Pelayanan	Petugas pelayanan yang lambat dalam penanganan serta berbelit-belit dalam melayani sehingga harus menunggu lama

Berdasarkan paparan di atas, maka dilakukan penelitian mengenai usaha Peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Mojowarno.

Dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL pada Puskesmas Mojowarno.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu melakukan analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Mojowarno dengan menggunakan metode *Servqual*. Populasi dari penelitian ini adalah pasien Puskesmas Mojowarno. Berdasarkan data dari pasien setiap harinya yaitu 135 pasien, yang menjadi target populasinya yaitu pada orang dewasa yang berjumlah 120 pasien. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan pada Lampiran 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Pada penelitian ini menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% dengan jumlah populasi sebanyak 135 Pasien. Jumlah populasi tersebut pada Lampiran 1 terletak diantara 210 – 220 populasi, dimana jumlah sampel pada populasi tersebut diantara 118 – 122 responden. (Sugiyono: Alfabeta, 2010 : 128) Maka pada penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 120 responden.

Variabel yang terkait dengan penelitian ini yaitu : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian), *Tangible* (nyata).

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah daftar kuesioner meliputi Ekspektasi dan Persepsi, sesuai ke 5 dimensi *Servqual* dengan 25 item pernyataan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing dimensinya diwakili oleh beberapa pertanyaan. Untuk menentukan skor digunakan skala Likert, dimana penilaian kepuasan (harapan dan kenyataan) diberikan bobot satu sampai dengan lima. Uji instrumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliability.

## Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada pasien Puskesmas Mojowarno pada saat pagi hari sebagai bahan penelitian, dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi untuk mendapatkan data awal.

b. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual di lapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden atau mahasiswa untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuesioner.

## Uji Normalitas

Metode yang digunakan adalah metode Kolmogorof Smirnov yaitu dengan tujuan jika nilai signifikan lebih besar dari  $\alpha = 0.05$  maka data tersebut normal. Uji Normalitas adalah suatu pengujian apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi datanya adalah tidak normal.
- Jika signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi datanya adalah normal.

## Analisis Validitas

Analisis validitas merupakan analisis kecermatan suatu test dengan menggunakan fungsi ukur (Umar, 2000 dalam Kasmari, R.A. Marlien, 2018:190). Untuk mengetahui apakah kuisisioner valid atau tidak, maka sebelum kuisisioner digunakan dilakukan uji kuisisioner terlebih dahulu kepada responden sebagai pengujian terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman (2011:104) dalam bukunya menjelaskan bahwa suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Adapun dasar pengambilan keputusan menurut Ahmad Anca Pratika Isandi (2019:22) jika data dikatakan valid dengan menggunakan taraf signifikan 5% yaitu :

- Jika  $r_{\text{hasil}}$  positif,  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , maka variabel tersebut dikatakan valid.
- Jika  $r_{\text{hasil}}$  negatif,  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ , maka variabel tersebut dikatakan tidak valid.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Koefisien korelasi product moment* dari *Karl Pearson*, yaitu :

$$r = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien validitas
- N = Jumlah Sampel
- X = Skor item ke i yang akan diuji validitasnya
- Y = Jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- $\Sigma X$  = Jumlah seluruh skor pada item i
- $\Sigma Y$  = Jumlah seluruh skor diperoleh tiap responden
- $\Sigma XY$  = Jumlah hasil perkalian skor pertama dengan skor kedua
- $\Sigma X^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor pertama
- $\Sigma Y^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

### Analisis Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika serangkaian alat ukur pengukurannya konsisten jika dilakukan pengukuran berulang dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil dari pengukuran dapat dipercaya. Adapun dasar pengambilan keputusan menurut Christine Jienardy dalam Ahmad Anca Pratika Isandi (2019 : 23) jika sebuah data dikatakan reliabel dengan menggunakan taraf signifikan 5% yaitu :

- Jika  $\lambda_{\text{hasil}} > 0,6$  maka instrumen dinyatakan reliabel.
- Jika  $\lambda_{\text{hasil}} < 0,6$  maka instrumen dinyatakan tidak reliabel

Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah *Koefisien Alfa Cronbach* :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = Reliabilty instrumen/koefisien alfa
- k = Banyaknya butir soal
- $\Sigma \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir
- $\sigma_t^2$  = Varian total

### Service Quality

Perhitungan nilai *servqual* sebagai berikut :

$$P - E = Q$$

Dimana :

- Q = Kualitas Pelayanan Pasien
- E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan
- P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

### Importance-Performance Analysis (IPA)

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja kepuasan masyarakat pelanggan atas seluruh dimensi. Menggunakan persamaan yaitu :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_1}{K} = \frac{X_1+X_2+X_3+\dots+X_{25}}{25}$$

Sedangkan perhitungan rata-rata skor peningkatan kepentingan seluruh dimensi menggunakan persamaan yaitu :

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_1}{K} = \frac{Y_1+Y_2+Y_3+\dots+Y_{25}}{25}$$

Dimana K = banyaknya dimensi /fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pelanggan. (Titis Intan Permatasari, 2019 : 34)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis GAP Pasien Puskesmas Mojowarno :

Tabel 2 Hasil Analisis GAP

Dimensi	Rata-rata nilai persepsi	Rata-rata nilai ekspektasi	Gap
Sarana Fisik (Tangible)	2,992	3,046	-0,054
Keandalan (Reliability)	2,997	3,040	-0,043
Ketanggapan (Responsiveness)	2,867	2,988	-0,121
Keyakinan / Jaminan (Assurance)	3,107	3,257	-0,150
Kepedulian (Empathy)	2,960	3,011	-0,051

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Hasil perhitungan *servqual* secara keseluruhan dari masing-masing dimensi pernyataan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Mojowarno belum memenuhi harapan pasien dan keluarga pasien. Kondisi tersebut memerlukan strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Mojowarno. Maka dari itu diperlukannya *Importance-performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Kesehatan berdasarkan hasil perhitungan pengukuran tingkat kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode *service quality*.

Tabel 3 *Importance-Performance Analysis* berdasarkan Diagram kartesius

Dimensi (n = 69)	Persepsi	Ekspektasi	Service Quality (GAP)	Kuadran
<b>Sarana Fisik (Tangible)</b>				
Keadaan ruang pengobatan memenuhi kebutuhan pasien	2,35	3,28	-0,93	A
Keadaan fasilitas pendukung pengobatan memadai untuk keluarga pasien	2,04	3,19	-1,14	D
Fasilitas alat pengobatan berfungsi dengan baik	2,17	3,30	-1,13	B
Keadaan toilet bersih	1,97	3,03	-1,06	C
<b>Keandalan (Reliability)</b>				
Petugas memberikan pelayanan dengan sopan	2,13	3,14	-1,01	D
Perawat memberikan perhatian terhadap keluhan penyakit yang diderita	2,16	3,06	-0,90	C
Bidan mendengarkan keluhan yang disampaikan pasien	2,26	3,16	-0,90	C

Dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi pasien dan keluarga pasien	2,46	3,23	-0,77	A
Pegawai Puskesmas Mojowarno memberikan informasi yang jelas kepada anda	2,49	3,16	-0,67	D
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>				
Petugas Puskesmas Mojowarno melayani anda dengan cepat	2,25	3,06	-0,81	C
Dokter memeriksa pasien tanpa memandang status pasien	2,22	3,12	-0,90	C
Perawat berkomunikasi dengan baik dan terbuka	2,16	3,04	-0,88	C
Bidan melayani anda dengan tulus dan penuh kasih sayang	2,39	3,26	-0,87	B
<b>Keyakinan / Jaminan (Assurance)</b>				
Keyakinan jika selesai pengobatan yakin akan kesembuhan	2,61	3,35	-0,74	B
Jaminan tentang keprivasian dalam perawatan	2,43	3,28	-0,84	B
Akreditasi yang ada sesuai dengan yang di tetapkan	2,57	3,42	-0,86	B
Pegawai Puskesmas Mojowarno berkompetensi baik.	2,51	3,19	-0,68	B
Perawat Puskesmas memiliki	2,61	3,33	-0,72	B

kompetensi di bidangnya.				
<b>Kepedulian (Empathy)</b>				
Perawat dan Bidan Puskesmas Mojowarno memberikan perhatian kepada anda.	2,25	3,06	-0,81	C
Perawat dan Bidan Puskesmas Mojowarno memahami keinginan dan kebutuhan anda.	2,22	3,00	-0,78	C
Perawat dan Bidan Puskesmas Mojowarno memberi ruang untuk diskusi.	2,59	3,19	-0,59	B
Perawat dan Bidan Puskesmas Mojowarno memberi ruang untuk diskusi.	2,29	3,07	-0,78	C
Dokter bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi.	2,32	3,22	-0,90	B
Perawat dan Bidan Puskesmas Mojowarno bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi.	2,32	3,13	-0,81	C
Ada respon terhadap pengisian evaluasi Dokter untuk pasiennya	2,28	3,14	-0,87	C

(Sumber : Pengolahan Data Microsoft Excel)

Pada tabel menunjukkan letak kuadran tiap dimensi. Dimensi yang berada di kuadran A berjumlah 2, dimensi yang berada di kuadran B berjumlah 9, dimensi yang berada di kuadran C

berjumlah 11 dan dimensi yang berada di kuadran D berjumlah 3.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada dua kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian metode *servquality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *service quality* tiap dimensi pernyataan bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Mojowarno dikatakan tidak berkualitas atau tidak sesuai dengan harapan atau keinginan dari Pasien sebagai pengguna jasa. Kondisi ini diperlukan adanya prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan agar tepat sasaran atau sesuai keinginan dan harapan pasien sebagai pengguna jasa.
- Pada tahap *Importance-Performance Analysis* diperoleh hasil yakni dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan ada dua yaitu : (1) Keadaan ruang pengobatan memenuhi kebutuhan pasien dan (8) Dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi pasien dan keluarga pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Anca Pratika Isandi. 2019. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri S1, Institut Teknologi Nasional Malang, Malang
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartati, N. 2017. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Ida Bagus Suardika, Nelly Budiharti, dan Ady Utomo. 2018. *Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang*.
- Intan Permatasari I. 2019. *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*. Skripsi.

- Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang, Malang.
- Kasmari, R.A. Marlien. 2018. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang*, Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.
- Madiah A. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Teknologi Pertanian Bogor, Bogor.
- Nadwitya. 2013. *Penentuan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan AHP di PT. Herona Expres Stasiun Tugu Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Atmaja, Yogyakarta
- Rezki Rohmantara, Julian Rebecca. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Tjiptono, F. dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. CV ANDY OFFSET, Yogyakarta.