

SERVICE QUALITY DALAM MENGUKUR KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SUMBERPUCUNG

Haninda Ericka Pradhani¹⁾, Ellysa Nursanti²⁾, Thomas Priyasmanu³⁾

^{1,3)}Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

²⁾Program Studi Teknik Industri S-2, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

Email : erickahaninda@gmail.com

Abstrak, Puskesmas Sumberpucung merupakan layanan kesehatan yang berada di Kabupaten Malang. Puskesmas Sumberpucung memiliki tenaga medis sebanyak 30 orang dan tenaga kerja lainnya sejumlah 32 orang. Penelitian ini berkaitan tentang kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberpucung dengan metode yang digunakan adalah pendekatan *Servqual (Service Quality)*. Penelitian ini menghasilkan analisa data berupa nilai dari kualitas pelayanannya sebagai berikut: *Tangible* (bukti nyata) sebesar 0.35, *Reliability* (kehandalan) sebesar -0.01, *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar -0.08, *Assurance* (jaminan) 0.02, dan *Empathy* (kepedulian) sebesar 0.01. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan usulan-usulan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator yang dibuktikan belum memuaskan. Adapun indikator yang memiliki nilai negatif adalah pada X12 yaitu dimensi *Reliability* (keandalan) terkait adanya tambahan pekerja ketika terjadi antrean panjang dengan nilai sebesar (-0,22), X14 yaitu dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terkait pelayanan pada proses administrasi yang cepat memiliki nilai sebesar (-0,18), X19 dari dimensi *Assurance* (jaminan) terkait adanya tambahan keamanan berupa satpam dengan nilai sebesar (-0,19), dan pada indikator X25 yaitu dimensi *Empathy* (kepedulian) dengan nilai sebesar (-0,16).

Kata kunci : *Servqual*, Puskesmas, Persepsi, Ekspektasi, Kesehatan

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit) maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Diketahui saat ini pemerintah telah mengembangkan berbagai lembaga kesehatan yang banyak ditemui di berbagai daerah seperti puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas dari pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan untuk masyarakat dalam upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama.

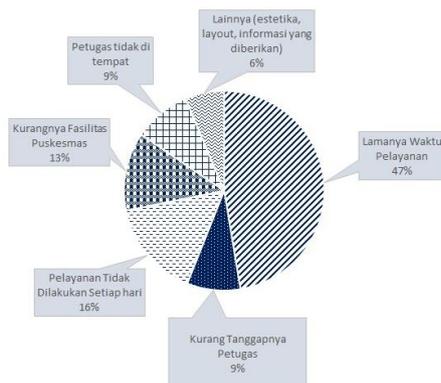
Dalam suatu lembaga kesehatan terutama puskesmas pastinya memperhatikan terkait dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan. Mutu pada pelayanan memiliki peran penting yang tidak dapat dihindari, sehingga dalam memilih pelayanan kesehatan pastinya mereka memilih pelayanan yang baik dan memprioritaskan

pasiennya. Menurut A. S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang secara spontan diterima. Menurut Zeihtaml dalam (Sudarso, 2016) terdapat lima dimensi yang dipakai untuk pengukuran *servqual* yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Karena sifatnya yang tidak memiliki bentuk (wujud), bervariasi, dan tidak berlangsung lama, serta karena jasa produksi dan dikonsumsi secara bersamaan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang sulit untuk dipahami (Tjiptono, 2014).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan baik apabila terdapat tatanan standar pada pelayanan publik tersebut yang telah tertuang pada Standar Operasi Prosedur (SOP) yang telah diatur oleh setiap pelayanan publik (Putri, *et al.*, 2021). Dengan begitu pelayanan kesehatan semakin dituntut untuk memberikan mutu pelayanannya yang baik. Sebagaimana dikemukakan oleh (Tjiptono, 2016) kualitas pelayanan merupakan derajat kehebatan yang ideal atau diantisipasi, dan maksud dari derajat kehebatan tersebut adalah untuk memuaskan dambaan setiap pelanggan, sehingga dengan

adanya layanan kesehatan di setiap daerah akan menjadikan setiap layanan kesehatan berlomba-lomba untuk dilakukannya perbaikan secara terus-menerus agar dapat mencapai kepuasan konsumen. Menurut (Arianto, 2018) kepuasan pelanggan adalah hal yang krusial untuk sebuah perusahaan dikarenakan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Salah satu contoh pelayanan kesehatan yang terdapat di Kecamatan Sumberpucung berupa Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas ini digunakan sebagai tempat bagi warga sekitar untuk melakukan pengobatan dan analisa kesehatan dasar. Analisa kesehatan dasar yang dimaksud berupa pengecekan diagnosa awal penyakit ringan yang pada umumnya terjadi pada tubuh manusia. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pasal 9 ayat (1) bahwa Puskesmas dapat didirikan pada setiap kecamatan, dan ditambah pada pasal (2) dalam kondisi tertentu, pada satu kecamatan dapat didirikan lebih dari satu Puskesmas. Dalam hal ini pada Kecamatan Sumberpucung memiliki satu lembaga kesehatan berupa Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang terletak di Jl. Raya Jatiguwi No. 100, Dusun Pakel, Sumberpucung, Kecamatan Sumberpucung.

Dari gambar 1 diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan yang dikeluarkan oleh pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan usulan-usulan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung / pasien. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Priansa, 2017) menyatakan apabila kinerja yang diberikan lebih kecil daripada harapan para pengunjung/pasiennya maka mereka akan merasa tidak puas dan pastinya kualitas layanannya akan menurun.



Gambar 1. Keluhan Pasien/Pengunjung

Analisis *gap analysis* sebagai bahan penilaian dalam mengetahui reaksi dan tindakan apa saja yang diharapkan dapat meminimalkan kesenjangan dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja ke depannya (Fatmala, *et al.*, 2018). Berdasarkan (Tjiptono dan Chandra, 2016), berikut ini untuk mencari skor *servqual gap*:

$$Servqual\ Gap\ (Q) = P\ (Skor\ Persepsi) - E\ (Skor\ Harapan)$$

Dimana:

Q = Nilai kualitas layanan

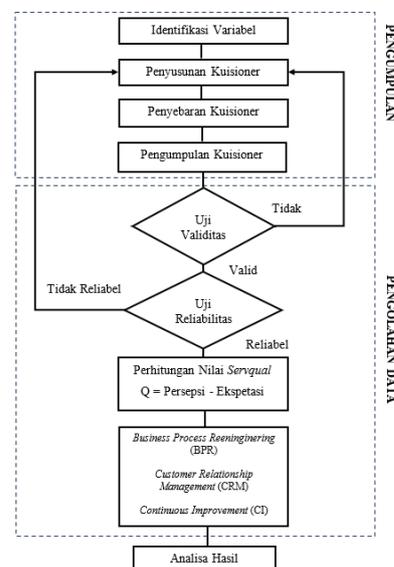
P = Persepsi (harapan) pengguna terhadap kinerja

E = Ekspektasi (kenyataan) pengguna terhadap kinerja

Apabila terjadi selisih bernilai positif (+) menunjukkan pelayanan yang didapatkan pelanggan telah sama dengan harapan sedangkan selisih yang bernilai negatif (-) menunjukkan kualitas layanan yang dirasakan masih belum sesuai dengan harapan (Brilliant, *et al.*, 2023).

METODE

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif pada penelitian ini yaitu dengan melakukan analisa terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Sumberpucung dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Diagram alir pada pada gambar 2 menjelaskan terkait proses penelitian dari awal hingga akhir yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi pernyataan kuisisioner dilakukan agar dapat mengetahui keinginan responden mengenai kualitas pelayanan pada Puskesmas Sumberpucung. Dalam hal ini total keseluruhan adalah 26 pernyataan dengan *Tangibles* terdapat 6 pernyataan yang diajukan, *Reliability* 6 pernyataan, *Responsiveness* 5 pernyataan, *Assurance* 4 pernyataan, dan *Empathy* sejumlah 5 pernyataan.

Tabel 1 merupakan tabel pernyataan pada kuisisioner yang akan diisi oleh 100 responden. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai 1 hingga 4. Angka 1 merupakan angka terkecil yang diartikan sebagai rasa tidak puas/setuju sementara angka 4 adalah angka terbesar yang artinya sangat puas/sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan pada kuisisioner.

Tabel 1 merupakan tabel indikator kuisisioner yang diberikan kepada responden dan *stakeholder* untuk bisa memberikan jawabannya sehingga peneliti mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pada Puskesmas Sumberpucung.

Tabel 2 dapat diketahui rtabel sebesar 0.165 dan membandingkannya dengan rhitung. Semua rhitung diketahui lebih besar dari rtabel, sehingga kuisisioner yang digunakan telah *valid*. Selain itu, untuk uji reliabilitas dapat dilihat

bahwa nilai λ hitung yaitu $0.937 >$ nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0.6 sehingga uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 3 dapat diketahui rtabel sebesar 0.165 dan membandingkannya dengan rhitung. Semua rhitung diketahui lebih besar dari rtabel, sehingga kuisisioner yang digunakan telah *valid*. Selain itu, untuk uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai λ hitung yaitu $0.87 >$ nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0.6, sehingga uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan penelitian dapat dilanjutkan dengan perhitungan nilai *servqual*.

Pada tabel 4 terdapat indikator yang memiliki nilai *gap analysis* negatif. Perhitungan nilai *gap analysis* didapatkan dari nilai persepsi dikurangi nilai ekspektasi. Indikator yang memiliki nilai negatif menandakan bahwa kinerja yang dimiliki pada pelayanan Puskesmas Sumberpucung masih belum memenuhi nilai ekspektasinya, sehingga perlu untuk ditingkatkan.

Pada tabel 5 terdapat nilai *servqual* yang negatif pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* yang diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner yang telah dilakukan. Perhitungan per dimensi digunakan kedepannya untuk pihak Puskesmas Sumberpucung dalam memenuhi ekspektasi dari pasien.

Tabel 1. Indikator Kuisisioner

No	Atribut Layanan	Skor			
		1	2	3	4
Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)					
X ₁	Lingkungan dan ruangan yang menarik, rapi, dan bersih				
X ₂	Tempat menunggu yang memadai untuk pasien				
X ₃	Tersedianya tempat parkir yang luas, aman, dan teratur				
X ₄	Adanya papan petunjuk (letak ruangan) yang jelas				
X ₅	Terdapat kotak kritik dan saran				
X ₆	Tenaga medis berpakaian seragam rapi dan bersih				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		1	2	3	4
X ₇	Dokter memberikan diagnosa dan pengobatan yang jelas sesuai kebutuhan				
X ₈	Tenaga medis memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien				
X ₉	Rincian biaya administrasi yang terperinci dan tepat				
X ₁₀	Dokter, bidan, dan perawat yang cepat & profesional dalam melakukan tindakan medis				
X ₁₁	Tenaga medis ramah dalam melayani				
X ₁₂	Aksesibilitas petugas tambahan pada saat terjadi antrean panjang				
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		1	2	3	4
X ₁₃	Tenaga medis yang selalu siap bila diperlukan				
X ₁₄	Pelayanan pada proses administrasi yang cepat				
X ₁₅	Kesigapan para tenaga medis yang jaga				
X ₁₆	Tenaga medis dengan segera memberikan obat dan transaksi pembayaran				
X ₁₇	Ketersediaan seluruh pelayanan (poli)				
Jaminan (<i>Assurance</i>)		1	2	3	4

X ₁₈	Pasien yakin dengan kemampuan tenaga medis				
X ₁₉	Jaminan keamanan (satpam) di Puskesmas				
X ₂₀	Pasien mendapatkan kemudahan dalam pelayanan kesehatan				
X ₂₁	Tim medis memiliki pengetahuan luas				
Kepedulian (<i>Empathy</i>)		1	2	3	4
X ₂₂	Tenaga medis selalu sabar, ramah dan sopan dalam melayani				
X ₂₃	Para tim medis sungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien				
X ₂₄	Dokter dan tenaga medis memberikan pelayanan yang ramah dan adil ke semua pasien (termasuk BPJS)				
X ₂₅	Pelayanan kesehatan dimulai tepat waktu sesuai jadwal				
X ₂₆	Petugas cepat menanggapi keluhan pasien				

Sumber: (Katias & Rahayu, 2018), (Manurung et al., 2022), (Anggit & Setyorini, 2022)

Tabel 2. Hasil Uji Persepsi

N= 100,df (N-2) a = 0.1						
No	Pernyataan	Kuisisioner Persepsi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	π hitung	Kesimpulan
1	X1	0.165	0.425	VALID	0.937	RELIABEL
2	X2	0.165	0.624	VALID		
3	X3	0.165	0.689	VALID		
4	X4	0.165	0.527	VALID		
5	X5	0.165	0.608	VALID		
6	X6	0.165	0.574	VALID		
7	X7	0.165	0.608	VALID		
8	X8	0.165	0.75	VALID		
9	X9	0.165	0.584	VALID		
10	X10	0.165	0.677	VALID		
11	X11	0.165	0.735	VALID		
12	X12	0.165	0.712	VALID		
13	X13	0.165	0.506	VALID		
14	X14	0.165	0.64	VALID		
15	X15	0.165	0.765	VALID		
16	X16	0.165	0.618	VALID		
17	X17	0.165	0.642	VALID		
18	X18	0.165	0.651	VALID		
19	X19	0.165	0.587	VALID		
20	X20	0.165	0.745	VALID		
21	X21	0.165	0.769	VALID		
22	X22	0.165	0.556	VALID		
23	X23	0.165	0.614	VALID		
24	X24	0.165	0.676	VALID		
25	X25	0.165	0.57	VALID		
26	X26	0.165	0.743	VALID		

Sumber : SPSS 22.0 For Windows

Tabel 3. Hasil Uji Ekspetasi

N= 100,df (N-2) a = 0.1						
No	Pernyataan	Kuisisioner Ekspetasi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	π hitung	Kesimpulan
1	X1	0.165	0.602	VALID	0.87	RELIABEL

2	X2	0.165	0.505	VALID
3	X3	0.165	0.292	VALID
4	X4	0.165	0.601	VALID
5	X5	0.165	0.655	VALID
6	X6	0.165	0.733	VALID
7	X7	0.165	0.577	VALID
8	X8	0.165	0.464	VALID
9	X9	0.165	0.480	VALID
10	X10	0.165	0.473	VALID
11	X11	0.165	0.295	VALID
12	X12	0.165	0.234	VALID
13	X13	0.165	0.403	VALID
14	X14	0.165	0.262	VALID
15	X15	0.165	0.523	VALID
16	X16	0.165	0.480	VALID
17	X17	0.165	0.484	VALID
18	X18	0.165	0.615	VALID
19	X19	0.165	0.255	VALID
20	X20	0.165	0.611	VALID
21	X21	0.165	0.682	VALID
22	X22	0.165	0.646	VALID
23	X23	0.165	0.541	VALID
24	X24	0.165	0.455	VALID
25	X25	0.165	0.217	VALID
26	X26	0.165	0.619	VALID

Sumber : SPSS 22.0 For Windows

Tabel 4. Perhitungan Nilai *Servqual* (Indikator)

No	Pernyataan	Persepsi (P)	Ekpetasi (E)	Gap Analyst Q = (P) - (E)
1	X1	2.79	2.76	0.03
2	X2	2.9	2.74	0.16
3	X3	2.6	2.57	0.03
4	X4	2.85	2.78	0.07
5	X5	2.92	2.87	0.05
6	X6	3.11	3.1	0.01
7	X7	3.07	3.04	0.03
8	X8	3.07	2.98	0.09
9	X9	3.01	2.99	0.02
10	X10	2.99	2.98	0.01
11	X11	2.94	2.88	0.06
12	X12	2.28	2.5	-0.22
13	X13	2.97	2.93	0.04
14	X14	2.64	2.82	-0.18
15	X15	2.99	2.97	0.02
16	X16	3	2.98	0.02
17	X17	2.91	2.89	0.02
18	X18	3.07	2.99	0.08
19	X19	2.17	2.36	-0.19
20	X20	3.01	2.96	0.05
21	X21	3.02	2.94	0.08
22	X22	3.04	2.95	0.09
23	X23	3.05	2.99	0.06
24	X24	3.1	3.08	0.02
25	X25	2.72	2.88	-0.16
26	X26	3.04	3.04	0

Sumber : Pengolahan Data Microsoft Excel

Tabel 5. Perhitungan Nilai *Servqual* (Dimensi)

No	Dimensi	Persepsi (P)	Ekspetasi (E)	Nilai <i>Servqual</i> (Q = P - E)
1	<i>Tangible</i>	17.17	16.82	0.35
2	<i>Reliability</i>	17.36	17.37	-0.01
3	<i>Responsiveness</i>	14.51	14.59	-0.08
4	<i>Assurance</i>	11.27	11.25	0.02
5	<i>Empathy</i>	14.95	14.94	0.01

Sumber : Pengolahan Data Microsoft Excel

Pada analisa pembahasan ini, peneliti memberikan usulan peningkatan dengan permasalahan yang ada diantaranya pada beberapa indikator yaitu :

- (1) X₁₂ dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu ketersediaan petugas tambahan apabila terjadi antrean panjang memiliki nilai sebesar (-0.22).
- (2) X₁₄ dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu pelayanan pada proses administrasi yang cepat memiliki nilai sebesar (-0.18).
- (3) X₁₉ dimensi jaminan (*assurance*) yaitu jaminan keamanan (satpam) di Puskesmas dengan nilai sebesar (-0.19).
- (4) X₂₅ dimensi kepedulian (*empathy*) yaitu pelayanan kesehatan dimulai tepat waktu sesuai jadwal dengan nilai sebesar (-0.16).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa hasil dari nilai *servqual* pada indikator-indikator pengukuran kualitas pelayanan Puskesmas Sumberpucung didapatkan sebagai berikut: *Tangible* (bukti nyata) memiliki nilai sebesar 0,35, *Reliability* (kehandalan) sebesar -0,01, *Responsiveness* (ketanggapan) memiliki nilai sebesar -0,08, *Assurance* (jaminan) memiliki nilai sebesar 0,02, dan *Empathy* (kepedulian) memiliki nilai 0,01. Adapun indikator yang memiliki nilai negatif dan harus ditingkatkan adalah pada X_{12} sebesar (-0,22) yaitu adanya petugas tambahan apabila terjadi antrean panjang dengan memberikan tambahan loket *online*, indikator X_{14} sebesar (-0,18) yaitu pelayanan pada proses administrasi yang lama dengan memberikan aplikasi yang dapat digunakan untuk memudahkan pasien dalam proses administrasi, indikator X_{19} memiliki nilai sebesar (-0,19) jaminan keamanan dengan adanya tambahan pekerja satpam di bagian pintu masuk Puskesmas, dan indikator X_{25} sebesar (-0,16) yaitu pelayanan kesehatan yang dimulai tepat waktu sesuai dengan jadwal dengan adanya usulan untuk memberikan mesin absensi berbasis biometrik dan *fingerprint*. Penelitian ini bisa dikembangkan lebih lanjut dengan mempertimbangkan pemantauan perbaikan secara berkala berkelanjutan (*Continuous Improvement*).

DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, R. H., dan Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial AdnEngineering System (JIES)*, 3(1), 88–94.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Brilliant, A. S., Nursanti, E., dan Priyasmanu, T. (2023). Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Desa Karangates. *Journal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 6(1), 103–109.
- Fatmala, W. S., Suprpto, dan Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Ecommerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 24, 175–183.
- Katias, P., dan Rahayu, F. (2018). Analisis Service Quality di Puskesmas X Surabaya Dengan Quality Function Deployment. *Business and Finance Journal*, 3(2).
- Manurung, A. J., Anggela, P., dan Wahyudi, Tri. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (Serviqua), dan Important Performance Analysis (IPA). *Integrate*, 6(2), 8–15.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Putri, N. K. D. I., Nursanti, E., dan Priyasmanu, T. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan di Polsek Pandaan Menggunakan Metode Service Quality dan 5R. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 4(2), 57–63.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish.
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. CV Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV Andy Offset.