

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DESA PALERAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY

Vivi wulandari, Feti Fatimah, Yohanes Gunawan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember
Email : Viviwulan27@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap pelayanan Puskesmas Desa Paleran. berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (butki fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket dengan skala *Likert*, dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat kepada 80 responden. Pada metode *Service Quality* untuk menganalisis tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar skor kinerja 3,92 dan skor harapan 4,25 atau tingkat kepuasan sebesar 91% dalam kategori kurang puas. Hasil perhitungan pada Gap dimensi *tangibles* sebesar (-0,21) dinyatakan tidak puas, dimensi *reliability* sebesar (-0,76) dinyatakan tidak puas, dimensi *responsiveness* sebesar (-0,68) dinyatakan tidak puas, dimensi *assurance* sebesar (-0,07) dinyatakan tidak puas dan dimensi *emphaty* sebesar (-0,04) dinyatakan tidak puas.

Kata Kunci : *Service Quality, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of hospitalized patients to the puskesmas village paleran service Based on five dimensions service quality (tangibles, reliability, responsive, assurance and emphaty). The sampling technique uses purposive sampling. The method of data uses a questionnaires with a likert scale, by distributing questionnaires to 80 respondents. In the service quality method to analyze the overall level of satisfaction the value obtained is equal to the performance score 3,92 and score hope 4,25 or level of satisfaction 91% in the category of not satisfied. Calculation results on dimensions gap tangibles a (-0,21) stated dissatisfied, dimension reliability a (-0,76) stated dissatisfied, dimension responsive a (-0,68) stated dissatisfied, dimension assurance a (-0.07) stated dissatisfied and dimension emphaty a (-0,04) stated dissatisfied.

Keyword : *service quality, patient satisfaction*

1. Pendahuluan

Kesehatan adalah hal yang terpenting dalam kehidupan saat ini, namun belum banyak masyarakat yang mampu mengambil keputusan tentang perawatan kesehatan yang mereka butuhkan, dan tanggung jawab untuk menjaga kesehatannya secara optimal terutama dikalangan masyarakat menengah kebawah. Semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan mutu pada pelayanan kesehatan, para tenaga medis bukan hanya cepat dalam pelayanan tetapi mereka harus memiliki sifat yang membuat pasien nyaman dalam pelayanan yang diberikan, seperti saat pasien tiba ditempat pelayanan kesehatan petugas yang menerima harus tetap tersenyum walau keadaan pekerjaan sudah melelahkan, cepat tanggap saat pasien membutuhkan pertolongan secepatnya, melayani dengan ramah dan harus memiliki rasa empatik dengan sikap tersebut secara tidak langsung kita sudah dapat meringankan beban atau rasa sakit yang pasien sedang rasakan.

Menurut Kotler (2003:36) mengemukakan bahwa: "Tingkat kepuasan adalah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Menurut Gibson (2007:112) kesimpulan dari kepuasan itu adalah: "Kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pasien) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan".

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan kesehatan dengan mendirikan beberapa puskesmas diseluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit

penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, sampai saat ini usaha pemerintah tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pemerintah (Ratminto, 2006).

Keluhan-keluhan pasien belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak puskesmas harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pasien. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak puskesmas dan pasien. Keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak puskesmas. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *servqual* yang dikombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Penilaian terhadap tingkat layanan kesehatan di puskesmas dilakukan dengan kuesioner yang akan diberikan kepada pasien. Untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode *Servqual*. Kusumadewi (2004) mengatakan metode digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai "baik", maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang.

Pada penelitian kali ini menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap yang diukur dengan Metode *Servqual*. Hubungan dengan penelitian saat ini adalah penelitian yang saat ini meneliti sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Paleran yang dilihat dari lima dimensi *Servqual* yang meliputi *tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Hasil pengamatan yang ada dilapangan, Puskesmas Paleran Jember pada tiga tahun terakhir cenderung mengalami penurunan berikut ini adalah data pasien rawat inap Puskesmas Paleran Jember dari tahun 2016 sampai dengan 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1: Data Pasien Rawat Inap Puskesmas Paleran Jember tahun 2016-2018

No	Ruang	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Mawar	196	106	112
2	Melati	127	198	181
3	Anggrek	162	138	141
4	Dahlia	176	182	1161
5	Total	661	624	594

Sumber: Puskesmas Paleran Jember (2018)

Data pasien pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun ini, sejak bulan Juli 2018, sebanyak 10% dari surat yang masuk dikotak saran mengeluhkan pelayanan di ruang rawat inap yang belum memuaskan, diantaranya mereka mengeluhkan kenyamanan ruang rawatan dan petugas yang kurang ramah. Dan juga hal sama yang dirasakan oleh pasien akibat dari pergantian kepala dokter yang ada di Puskesmas Paleran. Di dapatkan bahwa masih ada fasilitas-fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu, tempat parkir yang kurang luas.

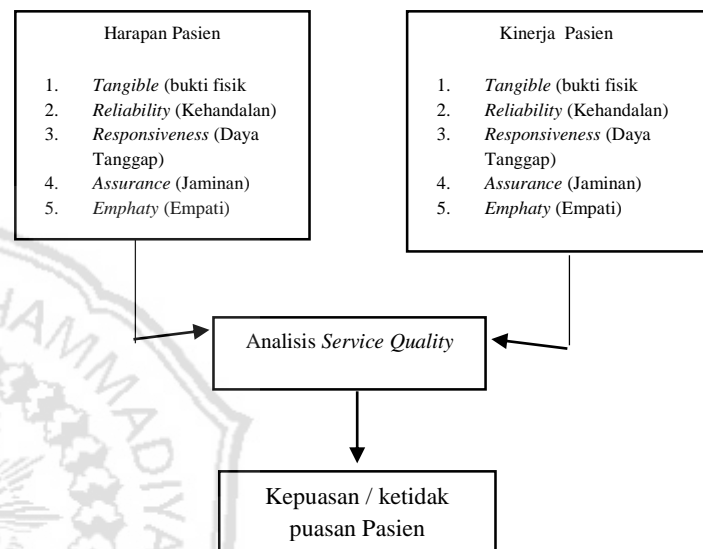
Keterangan dari Puskesmas Desa Paleran bahwa mereka telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan – keluhan terhadap pelayanan puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas, dilihat dari kotak saran tersebut banyak dikeluhkan oleh pelanggan Puskesmas Desa Paleran yang dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) kurangnya memberikan pelayanan yang tepat dan baik. Puskesmas Desa Paleran dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi kepuasan pasien Puskesmas Desa Paleran menyediakan kotak saran yang berisi tentang keluhan pasien dan saran yang diberikan untuk perbaikan layanan yang ada di Puskesmas Paleran. Hal tersebut juga terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh pasien pada saat peneliti melakukan survei awal. Dari wawancara yang dilakukan oleh salah satu pasien, mantan

pasien, dan perawat. Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap pada Puskesmas Paleran belum sesuai dengan harapan pasien yang dirawat. Berdasarkan fakta pada latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Puskesmas Desa Paleran.

2. Metode Penelitian

Berdasarkan kerangka teori yang terdapat di tinjauan pustaka, peneliti menguraikan kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Parasuraman, et al (1985)

Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Inap Puskesmas Desa Paleran.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, Sugiyono (20150). Dengan meneliti sebagian dari populasi harapannya adalah hasil yang diperoleh dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Ferdinand (2006) dalam Mitaharoh (2017) yang mengemukakan bahwa ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator dikalikan angka 5 sampai 10.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purosive sampling*, dimana setiap konsumen atau responden yang memenuhi kriteria populasi tidak memiliki kesempatan atau

peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive sampling*, metode ini merupakan sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang dijumpai atau diakses dengan pertimbangan tertentu. Penentuan jumlah sampel yang representative menurut Hair et al. (1995 dalam Kiswati 2010) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Dipilih angka 5 dalam rumus pengambilan sampel karena variabel dalam metode *Servqual* ada 5 dimensi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

Indikator yang digunakan sebanyak 16 sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= 5 \times \text{Jumlah Indikator} \\ &= 5 \times 16 \\ &= 80 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus diatas sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Berdasarkan pedoman pengambilan sampel diatas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 80 Responden.

Kriteria yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian ini adalah :

1. Pasien yang pernah Rawat Inap di Puskesmas Desa Paleran
2. Usia 17 tahun. Karena pada usia ini sudah dianggap mampu untuk merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Paleran
3. Yang ada saat itu sedang melakukan perawatan di Puskesmas Desa Paleran yang bersedia mengisi kuesioner.

Alasan mengapa peneliti menggunakan rumus diatas adalah karena peneliti menganggap populasi yang dituju terlalu besar dan dengan jumlah berubah - ubah.

Metode pengumpulan adalah metode – metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data. Untuk memperoleh data yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah diperlukan metode yang mampu mengungkapkan data sesuai dengan pokok permasalahan. Untuk mendapatkan informasi yang valid maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data yang tepat. Arikunto (2010: 193) mengatakan bahwa “ mengumpulkan data adalah mengamati variabel yang akan diteliti dengan metode *interview/wawancara*, tes observasi, kuisisioner dan dokumentasi”.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Arikunto (2006 : 128) angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi pertanyaan tersebut memberi respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket ini berisi pernyataan untuk diberi tanggapan oleh subyek peneliti yang disusun berdasarkan konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya, kemudian dikembangkan ke dalam indikator – indikator dan selanjutnya dijabarkan menjadi butir pernyataan, sedangkan pengukurannya menggunakan skala *Likert*.

Responden dinyatakan tingkat kepuasan terhadap atribut – atribut kualitas pelayanan yang sama dengan memberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak penting / sangat tidak baik diberi skor 1
2. Jawaban tidak penting / tidak baik diberi skor 2
3. Jawaban netral / netral diberi skor 3
4. Jawaban penting / baik diberi skor 4
5. Jawaban sangat penting sekali / sangat baik sekali diberi skor 5

1. Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa jauh ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar,2000). Isaac dan michael (1981) menjelaskan bahwa informasi uji validitas menunjukkan tingkat dari kemampuan tes untuk mencapai sasarannya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Uji validitas dilakukan pada setiap indikator, hasilnya dibandingkan dengan alfa. apabila sig-2 tailed < alfa maka indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dalam penelitian

ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *cronbach's alpha* $\leq 0,60$ maka atribut dikatakan tidak reliabel.

c. Pengukuran Metode Servqual

Model servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standart ideal/sem sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standart, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain model ini menganalisis gab antara dua variabel pokok yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gab diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik).kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala likert. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model servqual mencakup perhitungan perbandingan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

2. Hasil Perhitungan Service Quality

a. Analisis Servqual

Perhitungan *Service Quality* dilakukan untuk mengetahui nilai – nilai kesenjangan (gap) terhadap masing – masing variabel indikator pada variabel dimensi dengan menghitung selisih antara persepsi dan harapan Responden Puskesmas Desa Paleran sebagai berikut :

Tabel 2 Perhitungan *Service Quality*

No	Variabel Indikator	Total Kinerja	Total Harapan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap	Gap dimensi	Gap tunggal	Tkb
1	X1.1	323	339	4,03	4,23	-0,2	-0,21	-0,35	95%
2	X1.2	329	336	4,11	4,2	-0,09			97%
3	X1.3	316	335	3,95	4,18	-0,23			94%
4	X1.4	323	351	4,03	4,38	-0,35			92%
5	X2.1	281	332	3,51	4,15	-0,64	-0,76		84%
6	X2.2	278	337	3,47	4,21	-0,74			82%
7	X2.3	275	348	3,43	4,35	-0,92			78%
8	X3.1	283	340	3,53	4,25	-0,72	-0,68		83%
9	X3.2	289	345	3,61	4,31	-0,7			82%
10	X3.3	291	341	3,63	4,26	-0,63			85%
11	X4.1	332	332	4,15	4,15	0	-0,07		100%
12	X4.2	337	341	4,21	4,26	-0,05			98%
13	X4.3	348	350	4,35	4,37	-0,02			99%
14	X5.1	341	336	4,26	4,2	-0,06	-0,04		96%
15	X5.2	338	344	4,22	4,3	-0,08			98%
16	X5.3	334	342	4,17	4,27	-0,1			97%
	Jumlah			62,72	68,1				92%
	Rata-rata			3,92	4,25				91%

Berdasarkan perhitungan *Service Quality* pada tabel 4.24 dapat dilihat bahwa pada variabel pertama *Tangibles* (bukti fisik) memperoleh nilai *gap* dimensi sebesar -0,21 dan memperoleh *gap* tertinggi -0,35 pada indikator pernyataan kinerja ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Paleran dan pernyataan harapan material dan fasilitas fisik lain yang berkaitan layanan di Puskesmas harus tampak menarik .

Pada variabel kedua *Reliability* (Kehandalan) memperoleh nilai *gap* dimensi sebesar -0,76 dan nilai *gap* tertinggi -0,92 pada indikator pernyataan kinerja petugas pelayanan di ruang instalasi gawat darurat (IGD) yang cepat tanggap dan pernyataan harapan Puskesmas Paleran harus dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan tepat dan baik.

Pada variabel ketiga *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai *gap* dimensi sebesar -0,68 dan nilai *gap* tertinggi -0,72 pada indikator kinerja penjelasan dokter tentang makanan yang harus dipantang dan indikator harapan perawat Puskesmas Paleran harus memberitahu pasien kapan pastinya layanan dokter akan diberikan.

Pada variabel keempat *Assurance* (Jaminan) memperoleh nilai *gap* dimensi sebesar

-0,07 dan nilai *gap* tertinggi sebesar -0,05 pada indikator kinerja ruang perawatan bebas dari serangga (semut, nyamuk dan lalat) dan indikator harapan perilaku perawat Puskesmas Paleran harus selalu bersikap sopan.

Pada variabel kelima *Emphaty* (Empati) memperoleh nilai *gap* dimensi sebesar -0,04 dan nilai *gap* tertinggi pada indikator kinerja sikap dan perilaku dokter ramah saat melakukan pemeriksaan rutin dan indikator harapan Puskesmas Desa Paleran harus memiliki karyawan dan perawat yang dapat memahami setiap keinginan pasien.

Dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Desa Paleran memperoleh nilai *gap* tunggal sebesar -0,35 dan nilai *gap* tertinggi -0,76 terdapat pada variabel *Reliability* (Kehandalan) dari 5 variabel dimensi *Service Quality* masih dibawah harapan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Desa Paleran karena terdapat 15 atribut yang bernilai negatif dan 1 atribut bernilai positif pada variabel ke 4, indikator pertama. Artinya kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Desa Paleran harus di tingkatkan lagi untuk memenuhi persepsi konsumen.

3. Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil tidak puas, karena tidak ada satupun dimensi yang mencapai tingkat kepuasan 100%.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hasil dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) pada indikator kinerja yaitu kebersihan halaman dan lingkungan Puskesmas Paleran, Ketersediaan ambulance 24 jam, kelengkapan perabot di ruang perawatan Puskesmas Paleran dan ketersediaan obat – obatan di Puskesmas Paleran menghasilkan nilai *gap* dimensi -0,21 bahwa pasien Puskesmas Desa Paleran menilai kinerja masih dibawah harapan masyarakat dinyatakan tidak efektif atau tidak puas. Diketahui dari hasil penelitian pada indikator kinerja bahwa hasil tersebut berbeda pendapat yang diutarakan oleh Martul (2004) bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk nilai positif bagi setiap individu yang dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan

perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, seperti contoh bahwa pelayanan dalam bentuk fisik dapat dilihat dari lokasi perusahaan yang mudah ditemukan, peralatan yang digunakan untuk menghidangkan makanan dan minuman bersih, dari segi ruangan memberikan dekorasi yang menarik, dan dapat dilihat dari penampilan pegawai terlihat rapi dan senada. Pada dimensi *Tangibles* perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien misalnya kebersihan halaman, ambulance yang selalu siap 24 jam, kelengkapan diruang perawatan dan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Paleran.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) pada indikator kinerja yaitu perawat selalu datang siap dan datang dengan cepat saat dibutuhkan, menu makanan memiliki kandungan gizi yang sesuai dan ketelitian dokter dalam memeriksa pasien menghasilkan nilai *gap* dimensi -0,76 bahwa pasien Puskesmas Paleran menilai kinerja masih dibawah harapan masyarakat karna bernilai negatif dan dinyatakan tidak efektif atau tidak puas. Hal ini berbeda pendapat yang diutarakan oleh Tjiptono (2012) bahwa kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Pada dimensi *Reliability* perlu diperhatikan karena dari 5 dimensi variabel *Service Quality* yang mendapat nilai *gap* dimensi terbesar dan perlu dilakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan pasien misalnya perawat selalu datang tepat waktu, menu makanan yang memiliki gizi sesuai dan ketelitian dokter dalam memeriksa pasien.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) pada indikator kinerja yaitu penjelasan dokter tentang makanan yang harus dipantang, tanggapan perawat terhadap keluhan pasien dan petugas pelayanan di ruang Instalasi Gawat darurat (IGD) yang cepat tanggap menghasilkan nilai *gap* dimensi -0,68 bahwa pasien

Puskesmas Desa Paleran menilai kinerja masih dibawah harapan masyarakat karena bernilai negatif dan dinyatakan tidak efektif atau tidak puas. Hal ini berbeda pendapat yang diutarakan oleh Parasuraman (1996) bahwa sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Pada dimensi *Reliability* perlu di tingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan pada pasien agar sesuai dengan apa yang diharapkan pasien misalnya dokter harus jelas menjelaskan ke pasien, tanggapan perawat terhadap pasien dan petugas IGD harus cepat tanggap jika ada kelulahan pasien .

3. *Assurance* (Jaminan)

Hasil dari dimensi *Assurance* (Jaminan) pada indikator kinerja yaitu kebersihan peralatan makanan (piring, sendok, dan lain-lain), ruang perawatan bebas dari serangga (semut, nyamuk, dll) dan kemanjuran obat – obatan yang diberikan dokter yang menghasilkan nilai *gap* dimensi -0,07 bahwa pasien Puskesmas Desa Paleran menilai kinerja masih dibawah harapan masyarakat karena bernilai negatif dan dinyatakan tidak efektif atau tidak puas. Hal ini berbeda pendapat yang diutarakan oleh Tjiptono (2012) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan yang artinya bahwa pelayan harus mampu memberikan rasa percaya kepada konsumen melalui pelayanan dapat memberikan informasi yang tepat kepada konsumen mengenai menu atau produk yang dijual dan pelayanan mampu berkomunikasi dengan ramah dan sopan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman. Pada dimensi *Assurance* perlu dilakukan perbaikan lagi dalam memberikan pelayanan pada pasien karena pada dimensi ini memperoleh nilai *gap* terkecil agar sesuai dengan apa yang diharapkan pasien misalnya peralatan makanan yang dimiliki Puskesmas Paleran selalu bersih, ruang perawatan bersih dan terhindar dari segala serangga dan kemanjuran obat yang diberikan oleh dokter.

4. *Emphaty* (Empati)

Hasil dari dimensi *Emphaty* (Empati) pada indikator kinerja yaitu keramahan petugas yang memproses masuk ke ruang perawatan, sikap dan perilaku dokter ramah saat melakukan pemeriksaan rutin dan karyawan dan perawat Puskesmas Paleran mengutamakan kepentingan pasien yang menghasilkan nilai *gap* dimen -0,04 bahwa pasien Puskesmas Desa Paleran menilai kinerja masih dibawah harapan masyarakat karena bernilai negatif dan dinyatakan tidak efektif atau tidak puas. Hal ini berbeda dengan pendapat yang diutarakan oleh Parasuraman (2001) jika pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian, yang artinya pelayan mampu memberikan pelayanan dengan tanpa melihat atau memandang status sosial pelanggan yang berku jung, selain itu pelayan mampu memberikan perhatian yang khusus saat berhadapan langsung dengan pelanggan. Pada dimensi *Emphaty* perlunya diadakan perbaikan dalam memberikan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan pasien misalnya petugas Puskesmas Paleran harus ramah terhadap pasien, sikap dokter yang sopan dalam memeriksa dan petugas Puskesmas Paleran yang selalu mengutamakan kepentingan pasien misalnya keramahan petugas dalam melayani pasien, dokter yang selalu ramah dalam memeriksa pasien dan petugas yang selalu mengutamakan kepentingan pasien pada saat dirawat.

4. **Kesimpulan Dan Saran**

1. **Kesimpulan**

- a. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :
- b. Dengan menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa secara umum atribut – atribut pernyataan memiliki *Gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Desa Paleran masih perlu melakukan perbaikan. Semakin kecil nilai *Gap* maka kualitas pelayanan dinilai semakin baik. Berdasarkan nilai *Gap* per atribut yang perlu di prioritaskan oleh pihak Puskesmas Desa Paleran untuk dilakukan perbaikan adalah menu makanan memiliki kandungan gizi yang sesuai, yang memperoleh *gap* tertinggi -

0,92. Sedangkan *gap* terendah adalah kebersihan peralatan makanan (piring, sendok, dll) dengan nilai *gap* 0. Menunjukkan bahwa peralatan makanan yang dimiliki oleh Puskesmas Desa Paleran merupakan atribut yang dinilai pasien lebih baik atribut-atribut yang lainnya. Berdasarkan nilai *gap* per dimensi, dimensi yang perlu di prioritaskan oleh pihak Puskesmas untuk dilakukan perbaikan adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang memperoleh *gap* terendah yaitu -0,76. Atribut adalah ketepatan waktu, ketelitian, dan kesesuaian menu makanan.

- c. Sedangkan *gap* tertinggi adalah *Empathy* (Empati), dengan nilai *gap* -0,04. Atributnya adalah keramahan petugas, sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan dan karyawan Puskesmas mengutamakan kepentingan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap dimensi *Empathy* (Empati) lebih baik dari dimensi lainnya.

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran bagi pihak Puskesmas Desa Paleran : Dalam meningkatkan kepuasan pasien maka diharapkan pihak Puskesmas Desa Paleran mampu memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pasien pengguna jasa kesehatan secara akurat dan terpercaya. Fokus meningkatkan pelayanan terutama pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang memperoleh nilai sebesar (-0,76) merupakan variabel yang memperoleh nilai *Gap* tertinggi. Jika hal tersebut diberikan kepada pasien / masyarakat dengan baik maka akan memberikan persepsi yang baik atas pelayanan yang ada di Puskesmas Desa Paleran.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan misalnya seperti menggunakan metode *IPA* (*Importance Performance Analysis*).
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah., 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Soaial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Depertemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2013
- Ferdinand, A.. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi ke 2. Semarang: BP UNDIP.
- Gibson. 2007. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Hartono, Bambang. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid I*. Prenhalindo, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Kuntoro, 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.
- Kusumastuti, 2011. *Komunikasi Bisnis*. IPB Press. Bogor.
- Lupiyoadi, Rambat, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Parasuraman, A., Zeinthaml, V., and Berry, L. (1990). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Swastha, Basu, Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu, T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Stanton William, J, 2010, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Tasunar. 2007. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. V No. 1 Mei 2006, hal 41-62.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra G., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi 4 Andi.Yogyakarta.
- Umar, H. (2007). *Pengertian Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Umum.

