

**RESPON KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS : PUSKESMAS LIMA KAUM I KABUPATEN TANAH DATAR)**

Oleh :

Eka Risma Putri \*)

\*)Dosen Tetap Jurusan Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

**Abstraction**

*Service quality can be determined by five dimensions: tangible reliability, responsiveness, assurance and empathy (caring). This five dimension consist of various aspect, then measured by Likert scale. After collecting each result of these aspects, then the level of satisfaction is counted ( $CS=P/E$ ), and service quality ( $Serqual=P-E$ ) and finally we earn to see consumer expectation storey; level/[customer/client] and service performance [at] performance importance rating diagram.*

**Key word : quality, performance**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Salah satu sektor pelayanan publik yang ada disetiap kecamatan diseluruh Indonesia adalah pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Puskesmas adalah ujung tombak utama yang pertama kali menanggulangi masalah kesehatan dalam masyarakat. Proses pelayanana dipuskesmas merupakan interaksi antara pemberi jasa (tenaga medis dan non medis) dan penerima jasa (pasien/konsumen). Sebelum mendapatkan pelayanan penerima jasa mempunyai harapan yang ingin diperoleh saat menerima jasa. Harapan konsumen timbul karena saat memutuskan memilih puskesmas tersebut. Harapan timbul karena mereka mendapatkan berbagai informasi dari konsumen lain, pada setiap pengalamannya dalam memilih puskesmas sebelumnya.

Agar dapat memberikan kepuasan pelanggan (pasien) tenaga medis dan non medis sebagai pengantar jasa (*service pro-*

*vides*) harus mempunyai kinerja (*performance*) yang dapat memenuhi harapan dari penerima jasa (*customer expectation*). Apabila penerima jasa merasa puas, berarti kualitas jasa yang disampaikan sesuai dengan harapan penerima jasa.

Puskesmas Lima Kaum I adalah salah satu puskesmas dikabupaten Tanah Datar, yang semenjak tahun 2004 melakukan pelayanan prima. Bahkan pada tahun 2006 yang lalu terpilih sebagai puskesmas terbaik tingkat kabupaten Tanah Datar. Dan mewakili kabupaten tanah datar dalam pemilihan puskesmas terbaik tingkat propinsi. Namun sampai saat sekarang ini Puskesmas Lima Kaum I hanya menyediakan pelayanan rawat jalan, sedangkan pelayanan rawat inap belum diberikan sehubungan dengan fasilitas yang belum lengkap.

Berdasarkan dari pemikiran-pemikiran diatas penulis tertarik mengangkat permasalahan untuk diteliti, yaitu: Respon konsumen terhadap kualitas pelayanan pada pusat kesehatan masyarakat (studi

kasus pada Puskesmas Lima Kaum I, kabupaten Tanah Datar)

### Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas lima kaum I sehubungan dengan kepuasan masyarakat pengguna jasa puskesmas.

### Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa puskesmas Lima Kaum I.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Pengertian kualitas jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak pada pihak lain. Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dalam bukunya *Service Management For Competitive Advantage* (1994):

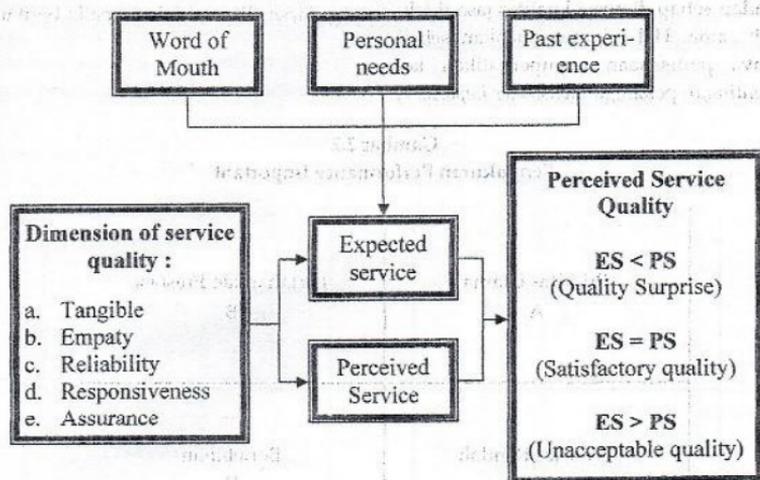
*Customer satisfaction with service quality can be defined by comparing perceptions of service received with expectation of service desired. When an exceeded. Service is perceived to be of exceptional quality and also to be a pleasant surprise, when expectation are confirmed by perceived, service quality is satisfactory.*

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (penerima jasa) dalam hal kualitas jasa adalah perbandingan antara persepsi terhadap jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Ketika harapan penerima jasa terlalu besar sementara jasa yang diterima sangat luar biasa, maka akan menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan, pada saat harapan penerima jasa sebanding dengan jasa yang diberikan, maka kualitas jasa akan memberikan kepuasan.

Kualitas jasa (*service quality-servqual*) merupakan akhir dari keseluruhan sistem dan proses pemasaran jasa yang diwujudkan dalam bauran pemasaran jasa. *Servqual* ditentukan oleh lima dimensi yang digunakan oleh penerima jasa untuk memperimbangakan kualitas jasa yang diterima. Menurut Fitzsimmons (1994) *tangible* (kenyataan yang dapat dilihat), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tingkat perhatian pelanggan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian).

Parasuraman et al dalam Fitzsimmons (1994) menggambarkan hubungan dimensi *servqual* dan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diterima seperti gambar berikut ini:

Gambar 2.1  
 Hubungan Dimensi Servqual dan Kepuasan Pelanggan Terhadap  
 Jasa Yang diterima



#### Pengukuran Kualitas Jasa

Pengukuran kualitas jasa berdasarkan dimensi pada servqual dengan rumus (Sucherly, 1998) sebagai berikut :

$$\text{Servqual} = \text{Perceived Service} - \text{Expected Service}$$

Dimana :

Perceived service : Jasa yang dirasakan berdasarkan persepsi Pelanggan (penerima jasa)

Expected service : Jasa yang diharapkan pelanggan.

#### Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan diukur untuk melihat apakah jasa yang ditawarkan perusahaan berkualitas atau tidak. Apabila jasa yang ditawarkan berkualitas, pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari *perceived service* dan *expected service* (Sucherly, 1998)

$$S = f(P, E)$$

Kepuasan pelanggan dapat dirumuskan sebagai berikut : (Sucherly, 1998)

$$CS = \frac{P}{E}$$

Dimana : CS = Customer satisfaction

P = Perceived Performance

E = Expectation

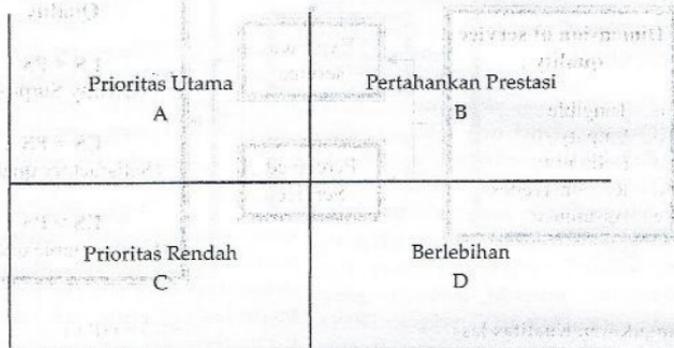
Gap antara jasa yang diterima *perceived* dengan jasa yang di harapkan (*Expected Service*) adalah ukuran kualitas jasa. Kepuasan yang diterima pelanggan bisa positif atau negatif. Mengukur gap antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan adalah proses umpan balik terhadap pelanggan yang rutin dipraktekkan oleh perusahaan jasa.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan diasumsikan bahwa kepentingan pelanggan terhadap semua dimensi

servqual adalah sama. Namun pada umumnya kepentingan pelanggan terhadap setiap dimensi kualitas jasa tidaklah sama. Hal ini menyebabkan sebaiknya perusahaan memperhatikan kepentingan pelanggan (*customer important*)

terhadap semua dimensi kualitas jasa. Oleh sebab itu perlu dilakukan pengukuran berdasarkan *performance important* yang dapat di gambarkan pada berikut ini ;

Gambar 2.2  
Pengukuran Performance Important



## METODE PENELITIAN

### Variabel

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengukuran variabel yang terdiri dari beberapa variabel sebagai berikut :

- Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, atau dapat dikatakan sebagai variabel penyebab. Pada studi kasus penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan pada Puskesmas Lima Kaum I, kabupaten tanah
- Variabel tidak bebas (*dependen variable*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain atau dapat dikatakan sebagai variabel hasil. Yang menjadi variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas

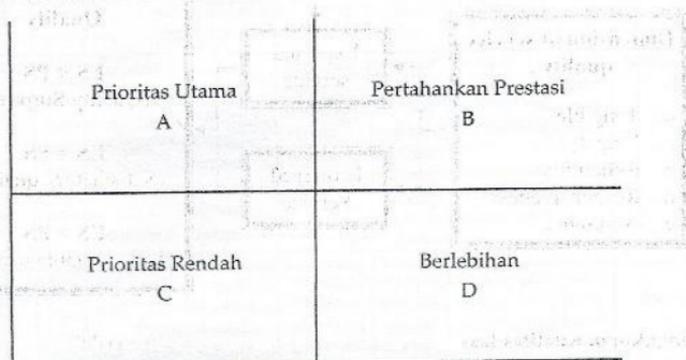
Lima Kaum I, kabupaten tanah Datar.

### Pengukuran Variabel

Kelima variabel tadi dijabarkan dalam dua bagian yaitu bagian harapan dan kenyataan/kinerja masing-masing dimensi dalam menilai kepuasan pelanggan. Meliputi pengalaman yang diterima responden saat mulai mendaftar diloket penerimaan pasien, sampai memperoleh obat diapotik. Pengukuran variabel dengan menggunakan skala likert 5 point, yaitu berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu (Kin-near, 1988) dalam Umar (2000)

servqual adalah sama. Namun pada umumnya kepentingan pelanggan terhadap setiap dimensi kualitas jasa tidaklah sama. Hal ini menyebabkan sebaiknya perusahaan memperhatikan kepentingan pelanggan (*customer important*) terhadap semua dimensi kualitas jasa. Oleh sebab itu perlu dilakukan pengukuran berdasarkan *performance important* yang dapat di gambarkan pada berikut ini;

Gambar 2.2  
Pengukuran Performance Important



## METODE PENELITIAN

### Variabel

Dalam penelitian ini penulis melakukan penguraian variabel yang terdiri dari beberapa variabel sebagai berikut :

- Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, atau dapat dikatakan sebagai variabel penyebab. Pada studi kasus penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan pada Puskesmas Lima Kaum I, kabupaten tanah
- Variabel tidak bebas (*dependen variable*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain atau dapat dikatakan sebagai variabel hasil. Yang menjadi variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas

Lima Kaum I, kabupaten tanah Dar.

### Pengukuran Variabel

Kelima variabel tadi dijabarkan dalam dua bagian yaitu bagian harapan dan kenyataan/kinerja masing-masing dimensi dalam menilai kepuasan pelanggan. Meliputi pengalaman yang diterima responden saat mulai mendaftar diloket penerimaan pasien, sampai memperoleh obat diapotik. Pengukuran variabel dengan menggunakan skala likert 5 point, yaitu berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu (Kin- near, 1988) dalam Umar (2000)

Tabel 3.1  
Skala Likert 5 Point

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Satuan ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Kualitas pelayanan jasa (Service Quality) X	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Wykof dalam Tjptono (2001)	Kualitas, derajat keberhasilan yang melebihi/melampaui rata-rata	Tingkat kesesuaian antara derajat keberhasilan dengan pelayanan yang dirasakan, pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5	ordinal	1-15s
Tangible (Fisik) X <sub>i</sub>	Meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi	Kerapian dan cara berpakaian petugas, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan dan fasilitas tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kerapian dan cara berpakaian petugas</li> <li>- Tingkat kebersihan ruangan</li> <li>- tingkat kenyamanan ruangan</li> <li>- tingkat keamanan sarana parkir</li> </ul>	ordinal	1-4
Empathy (kepedulian) X <sub>i</sub>	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.	Sikap dan cara dokter dalam memberikan pelayanan pada pasien, sikap dan cara perawat dalam melayani pasien, kepekaan dan kepedulian petugas terhadap keluhan pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat sikap dan cara dokter dalam melayani pasien</li> <li>- Tingkat sikap dan cara perawat dalam melayani pasien</li> <li>- Tingkat kepekaan dan kepedulian petugas terhadap keluhan pasien</li> </ul>	ordinal	5-7
Responsiveness (daya tanggap) X <sub>s</sub>	Ketinginan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan penerimaan pasien, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pemberian obat di apotik, ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberi bantuan pada pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan penerimaan pasien</li> <li>- Tingkat kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pemberian obat diapotik</li> <li>- Tingkat ketanggapan dan kesediaan petugas dalam memberi bantuan pada pasien.</li> </ul>	ordinal	8-10

	Variabel	Konsep variabel	Indikator	Satuan ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Item Pertanyaan 1-15a	Reliability (keandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	Kemudahan dalam proses pendaftaran diloket penerimaan pasien, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien.	- Tingkat kemudahan dalam proses pendaftaran diloket penerimaan pasien - Tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien	ordinal	11-12
1-4	Assurance (Jaminan) X <sub>2</sub>	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien, perlakuan yang sama terhadap semua pasien, kemampuan dokter untuk memberikan motivasi untuk sehat kepada pasien.	- Tingkat keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien. - Tingkat perlakuan yang sama terhadap semua pasien - Tingkat kemampuan dokter memberikan motivasi untuk sehat pada pasien	ordinal	13-15
5-7	Kepuasan pasien Y	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. (Kotler dan Armstrong, 2001)	Kepuasan yang diterima setelah membandingkan antara kinerja dan harapan.	Tingkat kesesuaian yang diterima setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapannya.	ordinal	1-15

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Lima kaum I, Kabupaten Tanah datar. Dipilihnya lokasi ini dengan pertimbangan bahwa puskesmas ini adalah Puskesmas pelayanan prima dari tahun 2004, dan pada tahun 2006 terpilih sebagai Puskesmas terbaik dikabupaten Tanah Datar.

### Teknik pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dari jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan mau-

pun dari data yang tersedia pada Puskesmas Lima Kaum I, Kab. Tanah Datar.

### Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yang dilakukan di Puskesmas Lima Kaum I, Kabupaten Tanah Datar. Populasi sasaran penelitian ini adalah seluruh jumlah penduduk Kecamatan Lima Kaum yang berjumlah 24.406 jiwa (dengan asumsi seluruh penduduk pernah datang berobat ke puskesmas Lima Kaum I). Sampel dilakukan dengan purposive sampling. Responden yang dipilih adalah pasien yang datang berobat dan atau pernah berobat di Puskesmas Lima Kaum I. Sampel diambil dengan menggunakan formula Slovin yang

dikutip Husein Umar (1997) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana : n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Dalam Penelitian ini : N = 24.406, dan e = 10 %

Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini:

$$n = \frac{24.406}{1 + (24.406 \cdot 0,1)^2} = 99,59 \text{ Responden (100 responden)}$$

#### Metode Analisa

Pada penelitian ini interview guide dan pengisian kuisioner dilakukan untuk mengetahui pendapat responden. Mengenai beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa. Pernyataan yang diberikan diukur dengan skala likert dari 1-5 yang diberi skor positif. Tanggapan yang diminta dari responden dibagi dalam 2 bagian yang terdiri atas (1). Penilaian responden terhadap setiap aspek (2). Harapan dan peringkat kepentingan responden terhadap setiap aspek. Tanggapan yang diminta untuk masing-masing aspek diberi skor dengan cara sebagai berikut :

- Penilaian responden terhadap masing-masing aspek.  
5= Baik Sekali  
4= Baik  
3= Cukup baik  
2= kurang baik  
1= sangat kurang

- Harapan dan kepentingan responden terhadap masing-masing aspek  
5=Penting sekali  
4= penting  
3=cukup penting  
2=kurang penting  
1= tidak penting

Setelah diperoleh skor untuk masing-masing aspek yang dinilai, tingkat kepuasan responden akan dicari dengan menggunakan rumus :

$$CS = \frac{P}{E}$$

Dimana : CS = Customer satisfaction

P = Perceived Performance

E = Expectation

Sedangkan kualitas pelayanan dicari dengan rumus :

$$\text{Servqual} = \text{Perceived Service} - \text{Expected Service}$$

Dimana :

Perceived service : Jasa yang dirasakan berdasarkan persepsi Pelanggan (penerima jasa)

Expected service : Jasa yang diharapkan pelanggan.

#### GAMBARAN UMUM

##### Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden yang menjadi pasien pada puskesmas lima kaum I, dan atau pernah merasakan jasa pelayanan kesehatan pada puskesmas ini.

Berikut ini pengelompokan karakteristik responden yang diperoleh :

**Tabel 4.1**  
**Pengelompokkan Karakteristik Responden**

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	pekerjaan	Jumlah (orang)	Umur (tahun)	Jumlah (orang)	pendidikan	Jumlah (orang)
Laki-laki	39 orang	Tani	9 orang	11-20	11 orang	SD	4
Perempuan	61 orang	Ibu RI	29 orang	21-30	16 orang	SMP	17
		PNS	20 orang	31-40	37 orang	SMA	43
		Swasta	31 orang	41-50	21 orang	Diploma	15
		Pelajar/mahasiswa	11 orang	51-60	15 orang	SI	21

Berdasarkan pengelompokkan diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden terdiri dari 61% perempuan, 31% bekerja wiraswasta 37% berumur 31-37 tahun dan 43% berpendidikan SMA.

#### Analisa dan Pembahasan

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari wawancara dan pengisian kuisioner, selanjutnya data-data tersebut diolah,

sehingga diketahui faktor faktor apa saja yang dianggap penting oleh pasien. Bagaimana kinerja pelayanan yang ditampilkan oleh pihak Puskesmas. Serta untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

Pengukuran dilakukan terhadap lima dimensi kualitas layanan jasa, yaitu: *tangible, empathy, responsiveness, dan assurance.*

**Tabel 4.2**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja/Kualitas Dan Kepentingan/ Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Lima Kaum I**

No	Dimensi	Skor		Rata-rata		Tingkat Kepuasan	Kualitas (P - E)
		Kinerja (Perceived)	Harapan (Expectation)	Kinerja (Perceived)	Harapan (Expectation)	P / E	
1	kerapian & cara berpakaian petugas	330	340	3,30	3,40	97,05	-0,1
2	kebersihan ruangan	370	391	3,70	3,91	94,62	-0,21
3	kenyamanan ruang tunggu	302	385	3,02	3,85	78,44	-0,83
4	fasilitas parkir	325	416	3,25	4,16	78,12	-0,91
5	sikap & cara dokter memberi pelayanan	375	460	3,75	4,60	81,5	-0,85
6	sikap & cara perawat memberi pelayanan	335	450	3,35	4,50	74,44	-1,15
7	kepekaan dan kepedulian petugas	346	441	3,46	4,41	78,45	-0,95
8	kecepatan & ketanggapan petugas dalam penerimaan pasien	363	420	3,63	4,20	86,42	-0,57

No	Dimensi	Skor		Rata-rata		Tingkat Kepuasan	Kualitas
		Kinerja (Perceived)	Harapan (Expectation)	Kinerja (Perceived)	Harapan (Expectation)	P / E	(P - E)
9	Kecepatan & ketanggapan petugas dalam pemberian obat diapotik	317	440	3,17	4,40	72,04	-1,23
10	ketanggapan & kesediaan petugas memberi bantuan	325	411	3,25	4,11	79,07	-0,86
11	Kemudahan dan pendaftaran di loket	356	411	3,56	4,11	86,6	-0,55
12	kesesuaian antara pelayanan dg kebutuhan pasien	356	439	3,56	4,39	81,1	-0,83
13	Keramahan & kesopanan petugas	355	462	3,55	4,62	76,83	-1,07
14	perlakuan yg sama bagi semua pasien	343	436	3,43	4,36	78,66	-0,93
15	Kemampuan dokter memberi motivasi untuk sehat pada pasien	399	466	3,99	4,66	85,62	-0,67
	<b>Total</b>	5197	6368	51,97	63,68		
	<b>Rata-rata</b>			3,46	4,24		

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari pengolahan data diatas terlihat hasil sebagai berikut :

#### 1. Tingkat Kepuasan (P/E)

Tingkat kepuasan konsumen diasumsikan berada pada kriteria san-

0-20%-----21-40%-----41-60%-----61-80%-----81-100%

Tidak                      Kurang                      Cukup                      Memuaskan                      Sangat Memuaskan

Dari tabel terlihat bahwa tingkat kepuasan konsumen berkisar dari 97% sampai 72%, yang berarti berada pada kategori memuaskan sampai sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang ditampilkan puskesmas lima Kaum I, secara umum memiliki nilai yang Baik. Kepuasan paling tinggi adalah dimensi Tangible, yaitu kerapian dan cara berpakaian petu-

gat puas apabila skornya 100%. Oleh karena itu, kriteria terhadap tingkat kepuasan konsumen dikelompokkan dalam persentase sebagai berikut (Pasuratman at all)

gas 97,05% Dan aspek yang terendah adalah dimensi responsiveness yaitu, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pemberian obat diapotik, 72,04%.

Pada tingkat kepuasan tertinggi yaitu kerapian dan cara berpakaian petugas terlihat bahwa kinerja yang ditampilkan dengan harapan konsumen tidak terlalu jauh berbeda. Dalam hal ini responden tidak

memiliki harapan yang terlalu tinggi terhadap aspek ini, dan bagi mereka performa petugas dalam berpakaian tidak menjadi hal penting yang harus mereka terima pada pelayanan sebuah puskesmas.

Pada tingkat kepuasan terendah, yaitu dimensi Responsiveness, pada aspek kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pemberian obat diapotik. Terlihat bahwa harapan responden jauh melebihi kinerja yang ditampilkan. Menurut responden hal ini terjadi ketika jumlah pasien yang sangat banyak, petugas apotik kewalahan dalam memberikan obat, dan pasien harus menunggu dengan waktu yang lebih lama untuk memperoleh obat.

## 2. Kualitas Jasa (P-E)

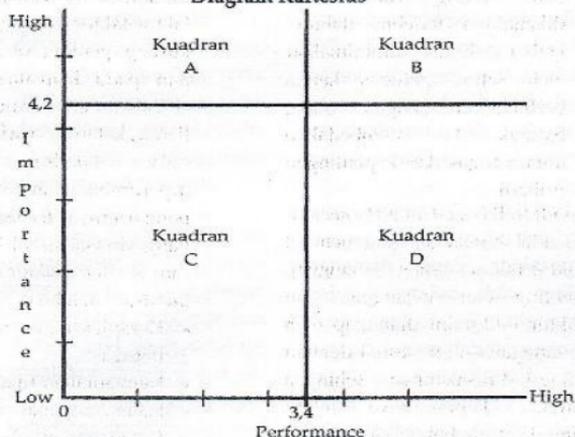
Pada tabel di atas terlihat bahwa gap antar kinerja dan harapan tidak terlalu besar, akan tetapi gap antara jasa yang diterima (kinerja) dengan dengan jasa yang diharapkan (harapan) konsumen dapat dijadikan ukuran terhadap proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Lima Kaum I. Gap yang paling tinggi yaitu pada aspek responsiveness, yaitu kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pemberian obat diapotik (-1,23). Menurut responden hal ini ser-

ing terjadi kalau jumlah pasien sangat ramai dan petugas kewalahan melayani resep dari pasien. sedangkan pada aspek empathy, sikap dan cara perawat dalam memberikan pelayanan (-1,15) dan dimensi assurance, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien (-1,07). Kedua aspek ini juga memperlihatkan harapan yang lebih tinggi dari kinerja yang ditampilkan. Adapun gap yang paling rendah ada pada aspek tangible, kerapian dan cara berpakaian petugas (-0,1). Hal ini menunjukkan bahwa apa yang mereka rasakan tidak jauh berbeda dengan apa yang mereka harapkan. Sedangkan pada aspek yang lain terlihat gap yang tidak terlalu besar.

Dari tabel juga terlihat bahwa harapan konsumen yang paling tinggi mencapai skor 466 yaitu pada aspek kemampuan dokter untuk memberikan motivasi untuk sehat pada pasien. hal ini patut menjadi perhatian karena bagi pasien motivasi yang diberikan oleh dokter termasuk dalam unsur pengobatan yang baik bagi si sakit.

Berikut ini diagram kartesius tentang important rating atau tingkat kepentingan konsumen terhadap aspek yang dinilai :

Gambar 4.1  
Diagram Kartesius



Berdasarkan gambar diagram di atas, terlihat letak dari dimensi jasa yang menjadi ukuran kualitas pelayanan terhadap pasien pada puskesmas lima kaum I, terbagi atas empat kuadran yaitu;

1. Kuadran A (*attribute to improve*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang mereka harapkan (tingkat kepuasan masih rendah), yaitu:

- Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pemberian obat diapotik.
- Perlakuan yang sama terhadap semua pasien.

Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya pihak manajemen melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance variabel yang ada

dalam kuadran ini akan terus meningkat.

- Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pemberian obat diapotik, bisa ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas apotik ketika jumlah pasien sangat ramai, sehingga waktu tunggu, tidak terlalu lama. Dan petugas pun tidak kewalahan dalam melayani resep pasien.
- Perlakuan yang sama terhadap semua pasien. Sebahagian responden menyatakan hal ini terlihat terjadi diloket penerimaan pasien, yaitu bagi orang-orang yang petugas kenal dengan baik cenderung untuk didahulukan, pencarian rekam medis yang bersangkutan. Sebenarnya hal ini secara psikologis bisa terjadi dimana saja mengingat

- kecenderungan seseorang pada orang yang lebih dikenalnya terlebih dahulu. Hal ini harus diminimalisir oleh setiap petugas ketika berhadapan dengan orang banyak, dan membedakan antara tugas dan kepentingan pribadi.
2. Kuadran B (*maintain performance*)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor ini dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa tersebut unggul dimata pelanggan. Untuk itu manajemen harus mempertahankan prestasi dalam variabel-variabel ini. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
    - Sikap dan cara dokter dalam memberikan pelayanan pada pasien.
    - Sikap dan cara perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien
    - Kepekaan dan kepedulian petugas terhadap keluhan pasien.
    - Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien.
    - Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien.
    - Kemampuan dokter dalam memberikan motivasi untuk sehat pada pasien.
  3. Kuadran C (*attributes to maintain*)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah :
    - Kerapian dan cara berpakaian petugas.
    - Kenyamanan ruangan tunggu
    - Fasilitas tempat parkir.
    - Ketanggapan dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan pada pasien.
  4. Kuadran D (*Main Priority*)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan (sangat memuaskan) faktor-faktor dalam kuadran ini adalah :
    - Kebersihan ruangan
    - Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam penerimaan pasien
    - Kemudahan dalam proses pendaftaran diloket penerimaan pasien

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan:

1. Penilaian konsumen terhadap kinerja jasa atau kenyataan yang didapati konsumen dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lima Kaum I

2. rata-rata berada pada kriteria memuaskan.
3. Tingkat kepuasan paling tinggi adalah pada aspek tangible yaitu, kerapian dan cara berpakaian petugas. Dan yang paling rendah yaitu, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pemberian obat diapotik.
4. Gap antara jasa yang diterima (kinerja) dengan jasa yang diharapkan (harapan) tidak terlalu besar, tetapi gap antara jasa yang diterima (kinerja) dengan jasa yang diharapkan (harapan) konsumen dapat dijadikan ukuran terhadap proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lima Kaum I Kabupaten Tanah Datar. Gap yang paling tinggi yaitu pada pada dimensi responsiveness, yaitu; kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pemberian obat diapotik (-1,23) dan gap yang paling rendah pada dimensi tangible, yaitu kerapian dan cara berpakaian petugas, (-0,1)
5. Adapun harapan konsumen yang paling tinggi ada pada dimensi Assurance, yaitu kemampuan dokter untuk memberikan motivasi untuk sehat pada pasien. dan harapan ini sudah diimbangi dengan kinerja yang baik, sehingga pelanggan merasa terpuaskan.

#### Saran

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap kasus ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan menyangkut beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, namun belum terlaksana sesuai dengan keinginan konsumen yaitu;

1. Kinerja aspek-aspek yang telah mampu memenuhi keinginan pasien

sehingga memuaskan seperti (kebersihan ruangan, sikap dan cara dokter memberikan pelayanan pada pasien, sikap dan cara perawat melayani pasien, kepekaan dan kepedulian petugas terhadap keluhan pasien, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam penerimaan pasien, kemudahan dalam pendaftaran diloket, keramahan dan kesopanan petugas, kemampuan dokter memotivasi untuk sehat pada pasien) harus dapat terus dipertahankan sebagai ikon Puskesmas yang menjadikannya unggul dimata pelanggan dibanding dengan puskesmas lain.

2. Kinerja aspek-aspek yang belum mampu memenuhi keinginan pasien sehingga belum memuaskan, seperti kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pemberian obat diapotik, bisa diantisipasi dengan menambah petugas diapotik saat pasien ramai. Sedangkan perlakuan yang sama bagi semua pasien harus terus diusahakan tidak ada perbedaan walaupun ada hubungan pribadi dan kekeluargaan.
3. Secara berkala melakukan survei terhadap kepuasan dari pasien yang datang berobat, sehingga pihak manajemen dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien yang akan selalu berubah seiring dengan perkembangan dan perubahan tingkat kebutuhan.

#### Daftar pustaka

- Fitzsimmons, James. A and Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. International Editor, Mc Graw-Hill Inc, Singapore.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*, Prentice Hall Inc. Upper Sadle River, New Jersey.
- Kurt, David L. 1998. *Service Marketing*, second Edition, Prentice-Hall, International. Inc Upper Sadle river, New Jersey.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soekaran, Umar. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc, Singapore.
- Sucherly. 1998. *Manajemen Pemasaran Jasa, Pelatihan dan Capability Development in Program Skill Development Project-Jawa Barat*, Fakultas Ekonomi, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Suryanto Adi, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima lembaga Administrasi negara-Republik Indonesia*.
- Umar, Husein. 1997. *Metodologi : Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.