

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS SIMPUR  
KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT  
KOTA BANDAR LAMPUNG**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Administrasi Publik

**Disusun Oleh  
Tri Henny Sukemi  
NIM. 014833279**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
BANDAR LAMPUNG  
2008**

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Layanan Puskesmas Simpur  
Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung  
adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan  
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia  
menerima sanksi akademik.

Bandar Lampung, 08 Mei 2008  
Yang Menyatakan



(TRI HENNY SUKEMI)  
NIM 014833279

**PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TERBUKA  
UPBJJ-UT BANDAR LAMPUNG**

**TRI HENNY SUKEMI  
014833279**

**KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS SIMPUR KECAMATAN TANJUNG  
KARANG PUSAT KOTA BANDAR LAMPUNG**

xi + 105 Halaman + 35 Tabel + 6 Gambar + 2 Lampiran  
Daftar Pustaka : 25 Buku + 4 Artikel + 4 Peraturan-Peraturan

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pemerintah khususnya dalam hal ini pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004).

Dalam penelitian ini perumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan metode penelitian studi kasus dengan mengadakan survey terhadap pengguna jasa Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung. Instrument penelitian yang digunakan adalah dalam bentuk kuesioner atau angket. Terdapat lima kriteria penentuan kualitas jasa layanan yang terdiri dari dimensi *tangibility*, *reliability*,

*responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengolahan dan analisis data penelitian didasarkan pada matriks sampel yang *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengolahan dan analisis data penelitian didasarkan pada matriks sampel yang terstruktur dan kemudian diolah dalam *database SPSS 11.0 for windows* berdasarkan jumlah sampel yang dikumpulkan, kemudian dilakukan analisis pengujian reliabilitas data yang menggunakan rumus metoda “Cronbroch” serta uji validitas.

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS, dari ke-22 variabel semua memenuhi asumsi uji reliabilitas dan uji validitas data. Nilai ‘Alpha Cronbroch’ dimensi *reliability*  $\alpha = 0,8036$  (80,36 %), dimensi *responsiveness*  $\alpha = 0,8115$  (81,15 %), dimensi *assurance*  $\alpha = 0,7971$  (79,71 %), dimensi *tangibility*  $\alpha = 0,8650$  (86,5 %), dan dimensi *empathy*  $\alpha = 0,8923$  (89,23 %), hal tersebut menunjukkan konsistensi yang cukup tinggi terhadap jawaban responden yang membentuk dimensi-dimensi tersebut.

Rata-rata kepuasan total responden terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpur adalah 73,61 %, sedangkan rata-rata untuk 5 dimensi adalah, dimensi keandalan (*reliability*) 73,25 %, dimensi tanggapan (*responsiveness*) 73,40 %, dimensi jaminan (*assurance*) 75,89 % dimensi tampilan fisik (*tangible*) 72,49 %, dan dimensi kemudahan (*empathy*) 73,06 %. Hasil analisis dengan diagram kartesius, aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran A adalah, perlengkapan untuk memudahkan pelayanan, kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh, kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas, serta kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hal-hal yang dapat disarankan adalah sebagai berikut gedung yang terdapat pada Puskesmas Simpur perlu ditingkatkan kualitasnya, perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di Puskesmas Simpur, dan juga diperlukan kursus manajemen jasa mengenai pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien, perlunya pengelolaan keluhan secara baik, serta pihak Puskesmas Simpur harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

**OPEN UNIVERSITY  
SECOND GRADE DEGREE  
STUDY ADMINISTRATION PUBLIC PROGRAM  
OPEN UNIVERSITY  
UPBJJ-UT BANDAR LAMPUNG**

**TRI HENNY SUKEMI  
014833279**

**SERVICE QUALITY OF SIMPUR SOCIETY HEALTH CENTRE IN DISTRICT  
TANJUNG KARANG PUSAT BANDAR LAMPUNG**

xi + 105 page + 35 table + 6 pictures + 2 appendixes  
Reference : 25 books + 4 articles + 4 laws

**ABSTRACT**

Healthy is one of important thing in quality of life on national governmental to make good Indonesian society. To increase the point of healthy, many thing must to do, once of them is show the service healthy. The government, especially in district have duty to supply minimum serving healthy that useful for their society. Society healthy centre is technical unit of healthy major in cities/regencies that have responsibility to perform healthy development in work scope (the basis laws of society healthy centre, RI healthy department 2004).

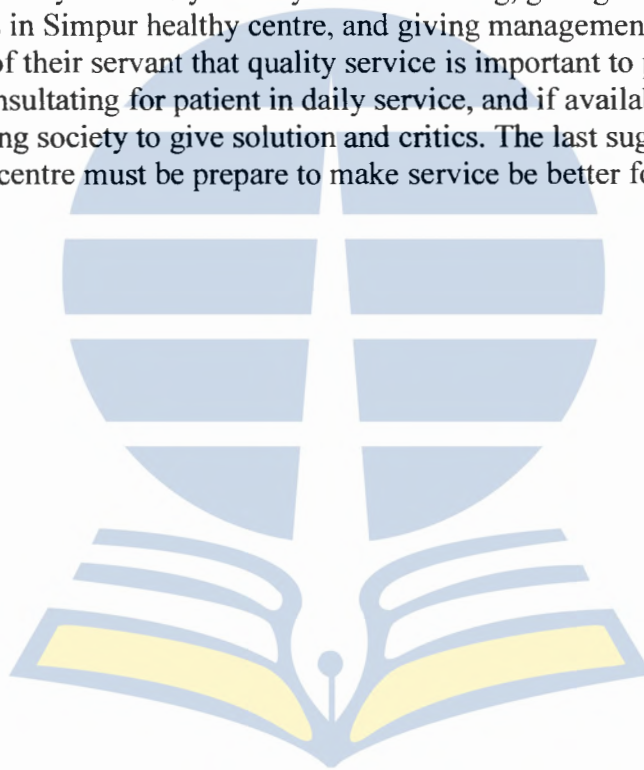
The scope of this research is how the higher of the quality of service healthy that given by simpur society healthy centre in Tanjung Karang Pusat. The purpose that will be take in this research is to describing the quality of serving simpur society healthy centre in Tanjung Karang Pusat.

This research is quantitative, with case study method with survey toward people who use Sumpur society healthy centre service in Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung. This research instrument is questioner. There are 5 criterias to decision quality serving service from *tangibility*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The process and analysis data research based on sample matriks structure and then processed in *database SPSS 11.0 for window* based on total of sample, then do the analysis test of reability data with method “*Cronbrach*” validity test.

Based on SPSS results, from 22 variables, all of them can assume reliability test and validity data test. Points ‘*Alpha Cronbrach*’ *dimension of reliability*  $\alpha = 0,8036$  (80,36%), *dimension of responsiveness*  $\alpha = 0,8115$  (81,15%), *dimension of assurance*  $\alpha = 0.7971$  (79,71 %), *dimension of tangibility*  $\alpha = 0.8650$  (85,5%), and *dimension of empathy*  $\alpha = 0.8923$  (89,23 %), it means that it is show the enough high consistence toward responden answer that made those dimensions.

Means of satisfaction total responden toward service healthy in Simpur society healthy center is 73.61%, then mean for 5 dimensions are, dimension of *reability* 73,25 %, dimension of *responsiveness* 73,40 %, dimensions of *assurance* 75.89%, dimension of *tangible* 72.49%, and dimension of *empathy* 73,06%. Analysis result with cartesius diagram, aspects in quadran A that must be major priority to increase is equipments to easy the service, capability of healthy servant to give good serving healthy, capability to give clearly information, speed of healthy servant in giving service, and speed of registration the patient. Big *gap* happened in building physically of society healthy centre that relative poor and narrow and the administration in this healthy centre still manually, while computerization just for report.

Based on the analysis result, discuss and conclusion, so that suggestions are : increasing the quality of society healthy centre building, giving trainings to increase healthy servants in Simpur healthy centre, and giving management courses to change though pattern of their servant that quality service is important to patient, then the important of consultating for patient in daily service, and if available, build some unit to monitoring society to give solution and critics. The last suggestion is Simpur society healthy centre must be prepare to make service be better for society.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tri Henny Sukemi  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 5 Agustus 1956  
 Agama : Islam

### Riwayat Pendidikan :

1. 1963 - 1969 SD Negeri Blok A Kebayoran Baru Jakarta
2. 1969 - 1972 SMP Negeri 11 Jakarta
3. 1972 - 1975 SMA Negeri 9 Jakarta
4. 1975 - 1979 Akademi Penilik Kesehatan Jakarta
5. 1985 - 1987 Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Indonesia Jakarta
6. 2006 - 2008 Program Pasca Sarjana Administrasi Publik – Universitas Terbuka

### Riwayat Pekerjaan :


1. 1980 – 1983 Kasie TB Paru Dinkes Tk. I Prop. Lampung
2. 1983 – 1987 Ka. Unit Pendidikan SPPH Kanwil Kes. Prop. Lampung
3. 1987 – 1990 Ka. Unit Pendidikan APK Tanjung Karang
4. 1990 – 1994 Kasie Penyuluhan Langsung Subdin PKM Dinkes Prop. Lampung
5. 1994 – 2001 Kasie UKS Subdin PKM Dinas Kesehatan Prop. Lampung
6. 2001 – 2002 Kasie Puskesmas Subdin Yankesmas Dinkes Kota Bandar Lampung
7. 2002 – 2005 Kasie UKI Subdin PKM Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
8. 2005 – 2006 Kasubdin PKM Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
9. 2006 – 2007 Kasubdin KESGA Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
10. 2007 – 2008 Wakil Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
11. 2008 – sekarang Kepala Bidang Bina BMK dan PKM Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung


**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
(TAPM)**

JUDUL TAPM : KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS SIMPUR  
KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT  
KOTA BANDAR LAMPUNG  
NAMA : TRI HENNY SUKEMI  
NIM : 014833279  
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing I

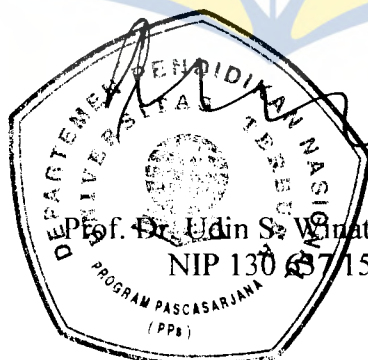
Pembimbing II

  
Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.  
NIP 131 689 911

  
Dr. Sugilar, MPd.  
NIP 131 671 932

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana,



Prof. Dr. Udin S. Winataputra, MA.  
NIP 130 687 151



**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

NAMA : TRI HENNY SUKEMI  
NIM : 014833279  
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
JUDUL TAPM : KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS SIMPUR  
KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT KOTA  
BANDAR LAMPUNG

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister  
(TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :  
Hari/Tanggal : Senin, 26 Mei 2008  
Waktu : Pkl. 11.30 - 13.30 WIB  
Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji TAPM

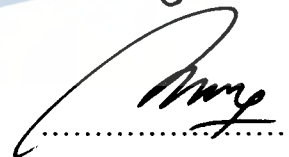
Ketua Komisi Penguji  
Drs. H. Sultan Djasmu, MPd.



Penguji Ahli  
Dr. Irfan Ridwan Maksum



Pembimbing I  
Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.



Pembimbing II  
Dr. Sugilar, MPd.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Kualitas Layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung” sesuai waktu yang ditentukan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Bapak-bapak pembimbing dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan terutama dari bapak Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si selaku pembimbing I, Bapak Dr. Sugilar, Mpd dari Universitas Terbuka Jakarta selaku pembimbing II, Bapak Drs. Sultan Djasmi, Mpd selaku Kepala UPBJJ-UT Bandar Lampung serta Ibu Dra. Suhaila, Mpd selaku sekretaris mahasiswa S-2 MAP UT Bandar Lampung. Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Melly atas ketulusan dan kesabarannya selama ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh tutor yang terus membimbing kami diantaranya Bapak Dr. Suwondo, Bapak Drs. Hertanto MSi, Bapak Drs. Syarif Makhya, Msi, dan Bapak Drs. Dian Komarsyah Msi. Semoga dedikasi mereka menjadi contoh teladan bagi penulis khususnya dan mahasiswa MAP UT Bandar Lampung pada umumnya.

Kepada seluruh kawan-kawan S-2 MAP UT Bandar Lampung, penulis ucapkan terima kasih atas kebaikan dan persahabatan selama ini.

Secara khusus penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, Kepala Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam memperoleh data. Dan secara hormat dan khusus penulis sampaikan banyak terima kasih kepada suami tercinta Hi. Achmad Nurman dan anak-anakku tercinta Achmad Lokananta, Amalia Cathartica dan Alamanda Tri Lestari yang telah memberikan dorongan dan doa sepanjang masa.

Semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlipat ganda atas semua kebaikan, pengertian dan kesabaran yang telah secara ikhlas yang telah diberikan kepada penulis selama proses pembuatan hingga penyelesaian tesis ini

Akhirnya dengan segala keterbatasan yang ada penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran untuk perbaikan tesis ini.

**Bandar Lampung, Maret 2008**



**Tri Henny Sukemi**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Lembar Judul</b>	
<b>Halaman Pengesahan Orisinalitas</b>	
<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Daftar Riwayat Hidup</b> .....	v
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	vi
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	vii
<b>Kata Pengantar</b> .....	viii
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiv
<b>Daftar Gambar</b> .....	xvii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Perumusan Masalah</b> .....	6
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>D. Kegunaan Penelitian</b> .....	6
<b>BAB II KERANGKA TEORITIK</b>	
<b>A. Kajian Teoritik</b> .....	8
1. Teori Pelayanan .....	8
2. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
3. Pelayanan Publik.....	10
4. Pengertian dan Fungsi Puskesmas .....	10
a. Pengertian Puskesmas .....	10
b. Fungsi Puskesmas .....	11
c. Definisi Konsep dan Operasional .....	11
1. Hubungan Pelayanan dengan Pemerintah .....	19
2. Kualitas Pelayanan .....	21

<b>B. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>38</b>
-----------------------------------	-----------

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>40</b>
1. Ruang Lingkup .....	40
2. Keterbatasan Penelitian .....	41
<b>B. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>41</b>
<b>C. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>D. Prosedur Pengumpulan Data .....</b>	<b>43</b>
<b>E. Metode Analisis Data .....</b>	<b>46</b>

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Umum Puskesmas Simpur .....</b>	<b>50</b>
1. Sejarah Puskesmas .....	50
2. Gambaran Wilayah Geografi dan Demografi .....	50
3. Sarana dan Prasarana .....	54
4. Pengorganisasian .....	56
5. Sumber Daya Masyarakat .....	61
6. Keadaan Tenaga Puskemas .....	61
7. Manajemen Puskesmas .....	62
<b>B. Hasil Dan Pembahasan .....</b>	<b>64</b>
1. Uji Reliabilitas dan Validitas Data Berdasarkan Dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy .....	64
2. Analisis Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	66
a. Kemampuan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat dalam Memenuhi Pelayanan yang telah dijanjkikan .....	66
b. Pelayanan Kemudahan Proses Pendaftaran Pasien .....	67

c.	Kemudahan Pelayanan Keluhan Pasien .....	68
d.	Kemudahan Mendapatkan Kebutuhan Pelayanan Kesehatan dari Puskesmas .....	69
e.	Sikap Petugas Dalam Menghadapi Keluhan Pasien .....	70
3.	Analisis Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	
a.	Kemampuan Petugas Dalam Menanggapi/ Menyelesaikan Keluhan Pasien .....	71
b.	Tindakan Segera Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah .....	72
c.	Kemampuan Petugas Untuk Memberikan Informasi yang Jelas .....	73
d.	Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan .....	74
4.	Analisis Jaminan ( <i>Assurance</i> )	
a.	Pengetahuan dan Keterampilan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan .....	75
b.	Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan yang Menyeluruh .....	76
c.	Manfaat Puskesmas bagi Masyarakat Sekitar .....	77
d.	Kemampuan Petugas Melakukan Komunikasi yang Efektif .....	78
5.	Analisis Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	
a.	Gedung yang Nyaman dan Baik .....	79
b.	Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Petugas .....	80
c.	Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan .....	81
d.	Perlengkapan untuk Memudahkan Pelayanan .....	82
6.	Analisis Empati ( <i>Empathy</i> )	
a.	Perhatian Petugas secara khusus kepada Pasien .....	83
b.	Kesan Pertama atas Pemberian Pelayanan .....	84
c.	Memberikan Kesempatan Bertanya atau Menyampaikan Keluhan .....	85
d.	Kesediaan untuk Meminta Maaf .....	86
e.	Waktu Beroperasi Puskesmas Simpur .....	86

7. Analisis Perdimensi	
a. Analisis Keandalan (Reliability) .....	87
b. Analisis Ketanggapan (Responsiveness) .....	89
c. Analisis Jaminan (Assurance) .....	90
d. Analisis Tampilan Fisik (Tangible) .....	91
e. Analisis Empati (Empathy) .....	93
f. Analisis Kualitas Pelayanan .....	94
8. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan .....	96

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan</b> .....	102
<b>B. Saran</b> .....	104

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Sasaran dan Manfaat Service .....	31
3.1. Atribut Kualitas Pelayanan .....	45
4.1. Data Jumlah Penduduk, Jumlah KK, Jumlah Rumah diwilayah Kerja Puskesmas Simpur pada tahun 2006 .....	51
4.2. Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Puskesmas Simpur pada tahun 2006 .....	52
4.3. Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Perekonomian pada tahun 2006 .....	53
4.4. Data Penduduk diwilayah Kerja Puskesmas Simpur pada tahun 2006 Berdasarkan Tingkat Agama .....	54
4.5. Data Jumlah Sumber Daya Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Simpur pada tahun 2006 .....	61
4.6. Hasil Uji <i>Reliabilitas</i> dan <i>Validitas</i> Data Menurut Dimensi <i>Tangibility</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> .....	65
4.7. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat dalam Memenuhi Pelayanan yang dijanjikan .....	67
4.8. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kecepatan dalam Pelayanan Pendaftaran Pasien .....	68
4.9. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kemudahan Pelayanan Keluhan .....	69
4.10. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kemudahan Mendapatkan Kebutuhan Pelayanan Kesehatan .....	70
4.11. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan	

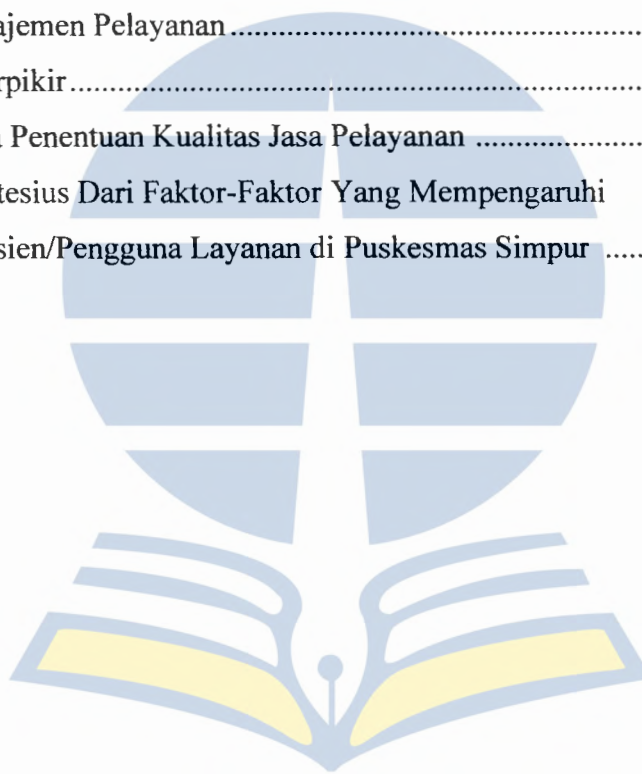


Tanjung Karang Pusat terhadap Sikap Petugas dalam menghadapi Keluhan Pasien .....	71
4.12 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Sikap Petugas dalam menyelesaikan Keluhan Pasien .....	72
4.13 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Sikap Petugas dalam menyelesaikan Keluhan Pasien .....	73
4.14 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kemampuan dalam Memberikan Informasi Yang jelas .....	74
4.15 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kecepatan Petugas dalam memberikan Pelayanan Kesehatan .....	75
4.16 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kemampuan dan Keterampilan Petugas Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan .....	76
4.17 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan secara menyeluruh .....	77
4.18 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Manfaat Puskesmas bagi Masyarakat Sekitar .....	78
4.19 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Sikap Petugas dalam menyelesaikan Keluhan Pasien .....	79
4.20 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kondisi Gedung Puskesmas .....	80
4.21 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kerapihan Penampilan Petugas .....	81
4.22 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan	

Tanjung Karang Pusat terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan .....	82
4.23 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Perlengkapan untuk Kemudahan Pelayanan .....	82
4.24 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Perhatian Petugas secara khusus. ....	83
4.25 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kesan pertama Petugas terhadap Pasien ...	84
4.26 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap pemberian Kesempatan Bertanya atau Menyampaikan Keluhan .....	85
4.27 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Kesiediaan Meminta Maaf bila ada Kesalahan.....	86
4.28 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Waktu Beroperasi Puskesmas .....	87
4.29 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	88
4.30 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).	89
4.31 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	91
4.32 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Dimensi Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	92
4.33 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	94
4.34 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat terhadap Semua Dimensi .....	95
4.35 Penilaian Kinerja dan Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kuadran. ....	96

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Delapan Suplemen Pelayanan .....	20
2. Model Kualitas Pelayanan.....	34
3. Operasi Manajemen Pelayanan.....	35
4. Kerangka Berpikir.....	36
5. Lima Kriteria Penentuan Kualitas Jasa Pelayanan .....	38
6. Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien/Pengguna Layanan di Puskesmas Simpur .....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Uji Validitas
2. Kuesioner



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun Puskesmas di seluruh Indonesia (UU Kesehatan No. 23 Tahun 1992).

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azrul Azwar, 1996).

Selama ini pembangunan dan pelayanan kesehatan masih dipahami sebagai permasalahan teknis belaka, dimana pelayanan kesehatan hanya melibatkan dokter, perawat dan petugas medis lainnya. Sementara dari sisi kebijakan dan visi pembangunan dan pelayanan kesehatan belum banyak dibawa ke ruang publik untuk dibicarakan dan menjadi bahan renungan bersama secara lebih mendalam. Selama itu pula pembangunan dan pelayanan kesehatan dianggap telah mampu untuk

melakukan perubahan secara otomatis dan responsif terhadap setiap perubahan sosial dan politik yang terjadi di masyarakat.

Dari keadaan tersebut maka sudah seharusnya menjadi kewajiban kita bahwa tidak hanya tugas para dokter, perawat dan tenaga paramedis saja untuk peduli terhadap pelayanan dan pembangunan kesehatan masyarakat (Mardiasmo 2002;74-75). Salah satu paradigma yang cukup membumi yaitu: kesehatan untuk semua "*Health for All*" adalah pelayanan jasa publik yang harus dapat diakses oleh setiap masyarakat dari segala macam lapisan yang ada. Konsekuensi dari kesehatan untuk semua adalah prinsip yang mendasari pelaksanaan otonomi daerah yaitu, keadilan, demokrasi dan partisipasi, efisiensi, serta efektifitas. Desentralisasi kesehatan juga menjadikan sektor kesehatan sebagai urusan pemerintah daerah yang harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakatnya (*Public Accountability*). Sehingga dengan demikian Pembangunan Kesehatan yang dilakukan dan Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah dapat dijadikan salah satu ukuran untuk menilai kinerja pemerintah daerah terhadap masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Sehingga jelaslah bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Kelalaian pemerintah untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal (minimum) yang mampu diberikan oleh pemerintah akan menimbulkan keresahan sosial di masyarakat. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan Puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004)

Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmaslah yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah. Kesehatan yang menjadi kunci utama semua kegiatan yang mampu dilakukan oleh manusia harus mendapatkan jaminan dari pemerintah bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Masyarakat yang sehat maka akan membuat mereka produktif dan produktivitas masyarakat akan menumbuhkan perekonomian daerah yang secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan daerah.

Di sisi lain manfaat yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang mereka butuhkan dengan biaya yang relatif murah dan jarak untuk mendapatkan pelayanan tersebut relatif dekat.

Jumlah Puskesmas di kota Bandar Lampung seluruhnya ada 25 puskesmas, yang berada di 13 kecamatan. Puskesmas Simpur sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan di Kecamatan Tanjung Karang Pusat memiliki kunjungan pasien yang sangat banyak.

Dalam Perencanaan Tingkat Puskesmas (PTP) Puskesmas Simpur memperlihatkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas dari tahun ke tahun semakin meningkat, yaitu pada dua tahun terakhir dari bulan Januari sampai Desember 2005 pada Puskesmas Simpur jumlah kunjungan rawat jalan 31.329 pasien dan tahun 2006 jumlah kunjungan rawat jalan 36.442 pasien (PTP Puskesmas Simpur tahun 2007). Hal ini bukan saja disebabkan oleh menurunnya tingkat kesehatan masyarakat sebagai akibat menurunnya kondisi perekonomian Indonesia yang menyebabkan beberapa sektor industri melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) terhadap sebagian karyawan sehingga masyarakat tidak lagi secara optimal mampu untuk memenuhi kebutuhan kesehatan untuk diri dan keluarganya sehingga mereka rentan terhadap penyakit. Selain itu meningkatnya kunjungan pasien rawat jalan juga disebabkan seluruh Puskesmas di Kota Bandar Lampung sejak awal tahun 2006 sampai dengan sekarang (tahun 2007) memberikan pelayanan gratis.



Berdasarkan uraian maka yang menjadi permasalahan adalah apakah kualitas layanan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat juga meningkat dan sesuai dengan apa yang menjadi kehendak dari masyarakat.

Sejalan dengan era desentralisasi Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar serta menjadi pelopor penggerak pembangunan di wilayah kerjanya. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu baik dari segi manajemen, sumber daya, sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan memberi kepuasan kepada pengguna jasa Puskesmas, yang akhirnya pada tahun 2010 tercapailah masyarakat Indonesia yang sehat.

Kemampuan Puskesmas selama ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di kota Bandar Lampung dihadapkan pada beberapa masalah klasik antara lain dana dan sumber daya manusia yang terbatas serta prasarana yang dirasa kurang untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Jumlah tenaga kesehatan pada Puskesmas Simpur berdasarkan PTP tahun 2007 adalah : Medis/dokter umum dan dokter gigi berjumlah 5 orang, perawat dan bidan berjumlah 14 orang, farmasi/apoteker dan asisten apoteker berjumlah 1 orang, gizi berjumlah 2 orang, sanitasi berjumlah 2 orang, kesehatan masyarakat berjumlah 0 orang.

Kendala-kendala tersebut haruslah seoptimal mungkin dicarikan jalan keluarnya. Hal ini tentu dengan harapan kualitas layanan yang mampu diberikan oleh Puskesmas menjadi lebih optimal dan memuaskan bagi warga masyarakat.

Berkaitan dengan latar belakang di atas yang mendorong untuk dilakukannya suatu penelitian dan selanjutnya menuangkan dalam bentuk tesis dengan judul: **”Kualitas Layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung”**.

### **B. Perumusan Masalah**

Kualitas Layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat merupakan topik yang diteliti dalam penelitian ini. Dan berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini perumusan masalah yang diajukan adalah:

**Bagaimana Kualitas Layanan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat ?**

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

Mendeskripsikan kualitas layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi penelitian lebih lanjut bagi para peneliti yang akan datang khususnya

terhadap aspek-aspek yang secara rinci belum dapat diungkapkan dalam penelitian ini.

2. Bagi Pemerintah / Puskesmas

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah daerah Kota Bandar Lampung dalam hal ini pengelola pelayanan kesehatan (Puskesmas) dalam menyusun dan menetapkan kebijakan tentang pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat.



## BAB II

### KERANGKA TEORETIK

#### A. Kajian Teoretik

##### 1. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) menyatakan bahwa:

“Yang dimaksud dengan pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan perangkat instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN, BUMD dalam rangka memproses, mengurus maupun menyediakan barang, fasilitas dan jasa pelayanan sesuai tugas dan fungsinya untuk memenuhi kepentingan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.

Pengertian organisasi pelayanan kesehatan yang bermutu menurut Imbalo (2003 : 4) adalah :

” Organisasi pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan”.

##### 2. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan

Pengertian mutu atau kualitas layanan kesehatan bersifat multi dimensi, yaitu mutu menurut jasa pelayanan kesehatan (pasien dan keluarganya), menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (pihak insititusi dan petugas pemberi layanan kesehatan) serta menurut penyandang dana penyelenggara layanan kesehatan tersebut (Azrul Azwar, 1996). Pengertian mutu dari ketiga pihak tersebut adalah:

- a. Dari segi pemakai jasa layanan, mutu terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien,

- komunikasi petugas dengan pasien, termasuk didalamnya sikap ramah, rendah hati dan kesungguhan.
- b. Bagi pihak institusi penyelenggara layanan kesehatan termasuk didalamnya petugas pemberi layanan, mutu layanan terkait dengan pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi, juga berhubungan dengan otonomi profesi dokter dan perawat serta profesi lain yang terlibat dalam layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.
  - c. Dari segi pembiayaan, mutu layanan terkait dengan efisiensi pemakaian sumber daya serta kewajaran pembiayaan kesehatan.

Menurut Azrul Azwar (1995) dalam buku menjaga mutu layanan kesehatan menyatakan batasan tentang mutu banyak macamnya beberapa diantaranya yang dipandang cukup penting adalah:

- a. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (*Winston Dictionary*, 1956).
- b. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program (Donabedian, 1980).
- c. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian atau adanya rasa aman dan/atau terpenuhinya kebutuhan para pengguna barang atau jasa yang dihasilkan (Din ISO 402, 1986).
- d. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984).

### **3. Pelayanan publik**

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang memadai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal ini menuntut adanya pelayanan manajemen yang baik sehingga didalam pengelolaan layanan publik tersebut dapat memenuhi harapan masyarakat.

Organisasi yang baik adalah yang selalu berorientasi pada pelayanan publik, dimana hal tersebut dapat dilakukan dengan mengembangkan sistem informasi yang memungkinkan organisasi dapat mengetahui sejauh mana tanggapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Beberapa cara untuk mengetahui apakah publik puas atau tidak puas atas pelayanan yang diperoleh adalah dengan mengadakan survey, diskusi, fokus group atau interview (Achsan, 2003:91).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Pamuji, 1994:21). Hal tersebut mengandung makna bahwa pemerintah melalui berbagai institusi yang dimilikinya untuk dapat menyelenggarakan kegiatan-kegiatannya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan akan barang dan jasa yang menjadi kebutuhan dasar maupun kebutuhan lainnya.

### **4. Pengertian dan Fungsi Puskesmas**

#### **a. Pengertian Puskesmas**

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas Depkes RI, 2004:5).

## **b. Fungsi Puskesmas**

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama, yaitu pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

## **c. Definisi Konsep dan Operasional**

Karakteristik Pelayanan menurut Norman (1991;14) dalam Sari (1998) adalah sebagai berikut:

- a. Sifat tidak dapat diraba dari pelayanan sangat berlawanan dari sifat nyata dari barang jadi.
- b. Pelayanan itu pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Sementara kontrol dan manajemen dari tindakan sosial ini lebih menyangkut masalah keterampilan dan teknik.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak bisa dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadinya di tempat yang sama.

Karakteristik lain daripada jasa (Pelayanan) dikemukakan oleh Tjiptono (1998 ; 15-18) meliputi :

### **a. Intangibility**

Konsep *intangibile* memiliki dua pengertian (Berry dalam Enis dan Cox, dalam Tjiptono, 1998;16), yaitu:

1. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
2. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniiah.

*b. Inseparability*

Bahwa *service* biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

*c. Variability*

*Service* bersifat sangat variabel karena merupakan *non standarizet output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana *service* tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabelitas kualitas *service* (Bovee, Houston, dan Thill, dalam Tjiptono 1998;17) yaitu partisipasi pelanggan selama penyampaian *service*, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

*d. Perishability*

*Service* merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak bisa disimpan.

*Service* berasal dari orang-orang, bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, karyawan tidak punya arti. Harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan apapun. Jika para karyawan merasa enak tentang dirinya sendiri dan kepada atasannya, pandangan positif seperti ini akan menular kepada para pelanggan. Rasa peduli yang ditunjang oleh semangat kerjasama dari manajemen tingkat puncak



sampai pada tingkat operasional merupakan kunci utama perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada hakekatnya *“everybody is a service provider”* pada deskripsi tugas yang berbeda.

Kata *service* sering rancu dengan kata patuh, dan didefinisikan dalam suatu pengertian :

1. “Pengabdian orang-orang yang kalah terhadap yang menang atau
2. Menjadi berguna”

Pengertian yang pertama mengandung unsur rasa patuh dan tunduk dalam artian sikap. Sedangkan pengertian yang kedua mengandung unsur peningkatan terhadap apa yang diberikan kepada pelanggan sebagaimana yang diharapkan. Jadi sikap pelayanan harus diubah untuk menghayati definisi terakhir itu sebagai norma. (De Vrye 1997:10)

Definisi jasa /pelayanan menurut Phillip Kotler (1994:464) dalam Supranto (1997:227) adalah sebagai berikut:

*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product.*

Selanjutnya *American Marketing Association* (1981;441) mendefinisikan jasa sebagai berikut :

*Service are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to those tangible goods.*

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

*Service* juga dapat diartikan dengan penguraian masing-masing huruf sebagai berikut :

S = *Smile for everyone*  
 E = *Excellence in everything we do*  
 R = *Reaching out to every quest with hospitality*  
 V = *Viewing every quest as special*  
 I = *Inviting quest to return*  
 C = *Creating a warm atmosphere*  
 E = *Eye contact that shows we care*

Pelayanan memerlukan suatu sikap positif dihadapan konsumen atau pelanggan. Senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam pelayanan akan memberikan nilai tambah yang besar bagi para pelanggan (Soeling 1997:17).

Arti lain dari *Customer Service* dikemukakan oleh Lovelock dalam Huseini (1997:6), yaitu sebagai *selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction.*

Pengertian ini lebih dari pandangan tradisional yang cenderung membatasi masalah-masalah dan keluhan-keluhan konsumen. Menurut pengertian tersebut semua orang dalam organisasi akan menjadi bagian dari seluruh pelayanan yang

diberikan meskipun keterlibatannya secara tidak langsung. Pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar keunggulan daya saing dan merebut kepercayaan dari pelanggan dapat terwujud, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efisien dan efektif.

Sementara (Sewell dan Brown, 1997:31-36) mengatakan, senyum, tutur kata, gerak-gerik, berpakaian, dan sebagainya merupakan bagian dari usaha memberikan pelayanan yang baik tetapi itu baru sebagian kecil. Kalau pelayanan terhadap pelanggan itu diibaratkan kue, maka sopan santun, senyuman, dan kesediaan datang ke tempat yang cukup jauh adalah bumbunya. Kue itu adalah sistem yang memungkinkan kita melakukan pekerjaan dengan baik.

Melakukan pekerjaan dengan baik, mempunyai dua bagian :

1. Melakukan pekerjaan dengan baik pada kali pertama; dan
2. Mempunyai rencana cadangan untuk mengatasi masalah bila timbul ketidakberesan.

Lebih lanjut Sewell dan Brown (1997) mengatakan; bersikap ramah kepada tamu hanyalah merupakan 20 % dari pelayanan pelanggan yang baik.

Bagian yang paling penting adalah merancang sistem yang memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan dengan baik tanpa mengulang. Senyuman yang paling manis di dunia tidak akan membantu kalau produk atau pelayanan tidak memenuhi keinginan pelanggan. Pendekatan sistematis merupakan 80 % dari pelayanan pelanggan. Itulah yang penting, bukannya senyum simpul dan ucapan terima kasih. Kuncinya adalah menciptakan sistem yang memungkinkan karyawan

memberikan kepada pelanggan apa yang diinginkannya. Sistem yang mudah dan ramah mempermudah berhubungan bisnis dengan pelanggan.

Pelanggan mengharapkan *service*. Pelanggan sama sekali tidak peduli akan berbagai masalah di balik layar atau apakah manajemen telah melaksanakan rencana-rencana strategis. Pelanggan hanya memperhatikan bagaimana perlakuan terhadapnya setiap saat.

Pelanggan membayar penyedia jasa untuk memikirkan masalah-masalah pelanggan. Oleh karenanya setiap orang dalam organisasi bertanggung jawab atas *service* yang diberikan kepada konsumen, bukan hanya tenaga pemasaran atau para penerima telepon. Orang-orang yang bekerja di belakang layar, di bagian pembukuan dan pengiriman ikut juga bertanggung jawab.

Semua aspek *service* harus berfokus konsumen. Setiap orang di dalam organisasi harus memainkan bagian tugasnya dalam menjaga kepuasan konsumen yang sudah ada. Memberikan perhatian kepada konsumen berarti membuat organisasi penyedia jasa *user friendly*. Buatlah konsumen lebih mudah berhubungan bisnis dengan penyedia jasa, apa pun produk yang penyedia jasa tawarkan.

Oleh Davidow dan Uttal (1989:19) dalam Sari (1998) dikatakan bahwa pelayanan dalam arti luas adalah usaha apa yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Pelayanan yang baik bagi pelanggan adalah merupakan senjata ampuh untuk memenangkan persaingan dalam merebut pasar yang ada dengan menawarkan barang atau jasa yang dapat memuaskan dan bahkan melampaui apa yang diharapkan konsumen. Demikian pentingnya pelayanan kepada pelanggan sehingga ada ungkapan yang menyatakan bahwa "*customer is*

*king*”, “*customer is key*”, “*customer is number one*” atau “*customer is the person who signs our paychecks*”.

Sehingga bagaimanapun buruknya penampilan seorang pelanggan para petugas sama sekali tidak diperkenankan untuk menganggap bahwa kepribadian pelanggan juga buruk. Penampilan pelanggan tersebut hendaknya tidak menjadi halangan bagi para petugas untuk mengangkat harga diri pelanggan, sehingga pelanggan akan selalu menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan.

Lebih jauh halnya, terhadap harga diri pelanggan juga harus dijaga dan dilindungi. Dan petugas hendaknya tidak sekali-kali merendahkan harga diri pelanggan, meskipun tidak di depan umum. Bila petugas melakukan suatu tindakan yang membuat perasaan dan harga diri pelanggan jatuh di muka umum, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak akan pernah kembali lagi. Dan untuk mendapatkan seorang pelanggan baru dibutuhkan upaya lima kali lebih besar daripada untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada sambil mencari pelanggan baru, karena pelanggan merupakan *repeat business*. Tujuan lainnya seperti dikatakan oleh Theodore Levitt “*The purpose of a business is to create and keep customers*”. Oleh karena itu kerap kali penggunaan *service* atau jasa telah membuat sejumlah organisasi /perusahaan menghargai pelanggannya yang setia dengan cara memberi diskon, penawaran menjadi anggota klub tertentu, memberi bonus dalam bentuk barang, maupun *newsletter*. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang setia, dan pelanggan yang seperti itu akan menceritakan kepada orang-orang lain tentang pelayanan yang mereka terima. Konsumen atau pelanggan adalah sebuah bentuk iklan cuma-cuma (*word-of-mouth*). *Word-of mouth* ini biasanya cepat diterima oleh

pelanggan lainnya karena yang menyampaikannya adalah orang-orang yang dapat dipercayainya, seperti para pakar, teman, keluarga, dan publikasi di media masa. Di samping itu *word-of-mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya.

Pengertian lain yang dikembangkan oleh Davidow dan Uttal (1989:22) adalah bahwa pelayanan pelanggan merupakan semua penonjolan, tindakan dan informasi yang dapat meningkatkan kemampuan pelanggan untuk merealisasikan nilai potensial dari inti produk atau pelayanan.

Sementara Waworuntu (1997) memberikan pengertian tentang apa pelayanan itu, yakni:

- Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi Anda kepada masyarakat.
- Pelayanan masyarakat adalah sikap tolong-menolong, bersahabat, dan professional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi Anda.
- Pelayanan masyarakat menuntut karyawan untuk menanggapi pada masyarakat.
- Bagi kebanyakan masyarakat, Anda adalah instansi Anda itu.

Macaulay dan Cook (1997:12) mengatakan, Pelayanan adalah merupakan citra perusahaan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra perusahaan.

Ketiga komponen tersebut adalah :

1. Kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan.
2. Cara karyawan memberikan pelayanan tersebut.
3. Hubungan antara pribadi yang terbentuk melalui pelayanan tersebut.

Lebih lanjut Macaulay dan Cook (1997:13) mengatakan bahwa menciptakan citra positif berarti :

- Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik.
- Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan pelayanan Anda.
- Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.
- Kemudian, inti dari pelayanan masyarakat yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

### **1. Hubungan Pelayanan dengan Pemerintah**

Pelayanan oleh administrasi negara Indonesia pada umumnya masih belum memuaskan masyarakat karena prosedur yang berbelit-belit, pemberian pelayanan yang lambat dan sering dengan biaya yang mahal. Keadaan pelayanan masyarakat seperti ini merupakan kendala bagi berbagai bidang kehidupan. Situasi seperti ini tentu tidak kondusif bagi dunia usaha karena menyebabkan inefisiensi dan banyak potensi yang ada dalam masyarakat tidak bisa berkembang.

Kenapa administrasi dan pelayanan di negara Indonesia belum berfungsi sesuai dengan harapan masyarakat? Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi

efektivitas dan efisiensi administrasi negara, *pertama* derajat sentralisasi yang tinggi. Hal ini tercermin dari terpusatnya antara lain sistem kepegawaian, pembuatan keputusan berbagai pelayanan masyarakat. Para pejabat operasional tidak diberi cukup wewenang untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara lebih mandiri, sehingga banyak keputusan dibuat ditingkat pusat dan melalui prosedur yang panjang dan lama. *Kedua*, administrasi negara Indonesia sangat dipengaruhi oleh pendekatan yang birokratis yang menekankan pada pengaturan semua kegiatan berdasarkan prosedur dan peraturan perundang-undangan (*rules driven*) (Kasim, 1998:9-11).

Lebih jauh Hardjosoekarto (1994:44-45) mengatakan, ketidakmampuan birokrasi menghasilkan jasa dengan mengolah sumber-sumber yang efisien disebabkan hal-hal sebagai berikut : *Pertama*, karena tidak ada kompetisi sebagian besar birokrasi sektor publik memegang monopoli atas barang dan jasa yang dihasilkan. *Kedua*, adanya gejala ketidak sempurnaan informasi (*imperfect information*) juga menyebabkan birokrasi tidak dapat mengelola informasi tentang permintaan barang-barang kolektif. Dalam literatur tentang birokrasi disebutkan bahwa monopoli oleh birokrat menyebabkan tidak efisien, karena birokrasi cenderung akan menghasilkan *output* melebihi dari tingkat *output* yang dibutuhkan oleh masyarakat. Inilah yang sering disebut dengan *allocative inefficiency*. *Allocative inefficiency*, terjadi jika masyarakat tidak mendapatkan tingkat kualitas, kuantitas atau gabungan keduanya yang seharusnya dapat mereka pilih atas telah dibayarnya sejumlah biaya (uang) untuk membiayai birokrasi.

Tantangan yang dihadapi sekarang adalah kebutuhan pelayanan masyarakat yang meningkat dengan cepat sejalan dengan lebih meratanya kesempatan



memperoleh pendidikan. Penyedia jasa harus menghadapi tantangan tersebut melalui perubahan dan reformasi di semua bidang kehidupan (Lee, 1997 :2-5).

Salah satu upaya pelayanan publik, sebagaimana diingatkan oleh Osborne dan Gaebler dalam "*Reinventing Government*" (1992) bahwa fungsi pemerintahan yang modern maka strateginya pada daya dukung dan daya dorong untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan yang berdimensi pendekatan masyarakat kearah kemitraan.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Sebelum membahas tentang kualitas pelayanan, terlebih dahulu perlu diketahui apa definisi kualitas. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan.

Beberapa definisi yang kerap kali dijumpai antara lain :

- Kesesuaian dengan persyaratan / ketentuan,
- Kecocokan untuk pemakaian,
- Perbaikan penyempurnaan berkelanjutan,
- Bebas dari kerusakan / cacat,
- Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- Meakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
- Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas didefinisikan oleh beberapa pakar sebagai berikut:

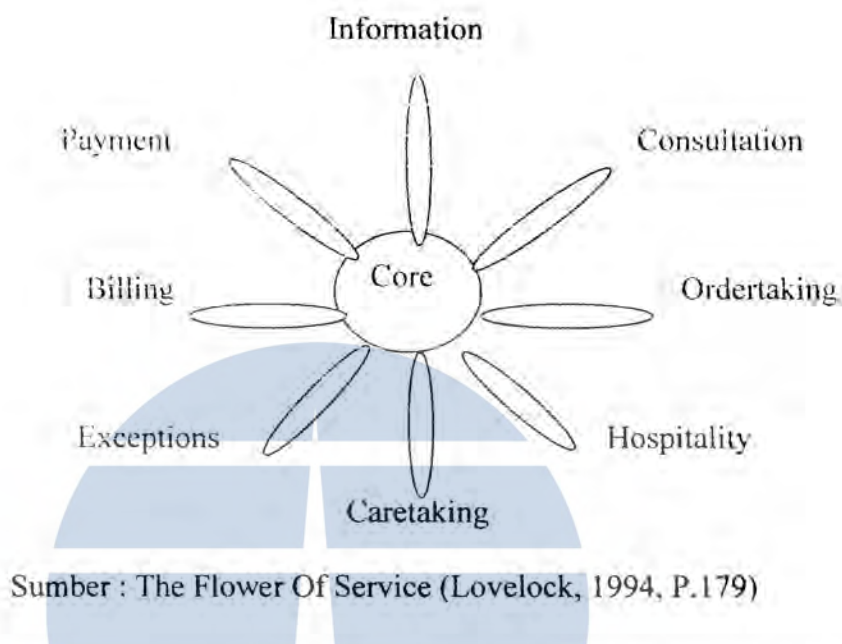
Josep M. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitnes for use*), definisi menekankan orientasi pemenuhan harapan pelanggan.

Philip B. Crosby; perhatiannya pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan (*top down*).

W. Edwards Deming; strateginya berdasarkan pada alat-alat statistik. Bersifat *bottom-up* dengan memberdayakan karyawan untuk memecahkan masalah. Penekanan utama strategi ini adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus (Tjiptono, 1997 : 11–12)

Lovelock (1994:179) dalam bukunya "*Product Plus*" mengemukakan tentang kualitas pelayanan. Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profil bahkan untuk menghadapi persaingan. Pada diagram bunga Lovelock tersebut digambarkan titik-titik rawan yang ada disekitar inti (*Core*) suatu produk yang menjadi penilaian pelanggan. Walaupun antara organisasi yang satu dan yang lain memiliki jenis produk yang berbeda-beda, akan tetapi pada dasarnya suplemen pelayanan mereka memiliki kesamaan. Suplemen pelayanan oleh Lovelock digambarkan layaknya sebagai "Kelopak-kelopak sebuah bunga" tersebut adalah terdiri dari : *information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, dan payment.*

**Gambar 1**  
**Delapan Suplemen Pelayanan**



Pada diagram bunga tersebut, terdapat delapan suplemen pelayanan (*the eight petals on the flower of service*) yang artinya sebagai berikut:

1. *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh *customer*. Seorang *customer* akan menanyakan pada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkannya. Penyediaan saluran informasi memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keingintahuan *customer* tersebut, adalah penting. Absennya saluran informasi pada petal yang pertama ini akan membuat minat para pembeli menjadi surut.

## 2. *Consultation*

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya *customer* akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli. Di dalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi baik yang menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. Untuk mengantisipasi titik kritis yang kedua ini, para penjual harus menyiapkan sarananya, menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, personil konsultan, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.

## 3. *Ordertaking*

Keyakinan yang diperoleh *customer* melalui konsultasi akan menggiring pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, syarat-syarat ringan, dan kemudahan memesan melalui saluran telepon/fax, dan sebagainya.

## 4. *Hospitality*

*Customer* yang berurusan secara langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan dari para karyawan, ruangan tunggu yang nyaman, kafe untuk makan dan minuman, hingga tersedianya wc/toilet yang bersih.

## 5. *Caretaking*

Variasi *background customer* yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Misalnya yang bermobil menginginkan tempat parkir mobil

yang leluasa, yang tidak mau keluar rumah menginginkan fasilitas *delivery*. Kesemuanya harus diperhatikan oleh penjual.

#### 6. *Exceptions*

Beberapa *customer* kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dan dengan cara apa perusahaan melayani klaim-klaim pelanggan yang datang secara tiba-tiba; garansi terhadap tidak berfungsinya produk; restitusi akibat produk tidak bisa dipakai; pelayanan untuk orang diet, anak-anak, kecelakaan, dan sebagainya.

#### 7. *Billing*

Titik rawan ketujuh berada pada administrasi pembayaran. Niat baik pembeli untuk menuntaskan transaksi sering digagalkan pada titik ini. Artinya penjual harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, apakah itu menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan penghitungan rekening tagihan.

#### 8. *Payment*

Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan. Dapat saja berupa *self service payment* seperti penggunaan koin/uang receh pada telepon umum, kemudian melalui transfer bank, melalui *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan di bank.

Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990 : 23), mengemukakan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi

eksternal melalui iklan, dan sebagainya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithmal-Parasuraman-Berry memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen, yaitu:

1. *Tangibles*; kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya harus dapat diandalkan.
2. *Reliability*; kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dan tanpa kesalahan.
3. *Responsiveness*; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*; kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen guna memahami keinginan konsumen.

Saragih (1994) berkenaan kualitas pelayanan mengemukakan seperti berikut; Salah satu konsep yang paling fundamental dalam menganalisis operasi pelayanan adalah perbedaan antara "Kantor Depan" (*Front Office*) dan "Kantor Belakang" (*Back Office*). Istilah Kantor Depan mengacu kepada seluruh aktivitas yang berkaitan langsung dengan pelayanan konsumen. Beberapa aktivitas pada Kantor Depan antara lain bagian informasi dan penerima tamu (*reception*), armada penjualan (*salesmanship*), "room service" (hotel), pramugari (jasa transportasi), pelayan tamu

(rumah makan) dan sebagainya. Sebaliknya istilah Kantor Belakang mewakili seluruh kegiatan yang mengkonsumsi sebagian besar waktu secara rutin untuk menangani prosedur-prosedur internal perusahaan seperti: staf direksi, bagian personalia dan pelatihan, keuangan, dan sebagainya. Kantor ini memiliki porsi waktu kerja yang relatif sedikit untuk melakukan interaksi atau komunikasi langsung dengan konsumen.

Kualitas pelayanan konsumen banyak ditentukan oleh koordinasi yang baik dan cepat antara Kantor Depan-Kantor Belakang. Tanggung jawab mutu pelayanan konsumen bukan hanya berada di tangan Kantor Depan saja tetapi juga di tangan Kantor Belakang. Dengan perkataan lain, pengertian mutu pelayanan konsumen bukan saja mencakup kualitas seluruh bagian yang termasuk dalam kategori Kantor Depan tetapi juga meliputi efisiensi dan efektifitas pekerjaan yang berada pada Kantor Belakang.

Berkenaan dengan kepuasan pelanggan Oliver (1980 dalam Supranto 1997 :222-223) berpendapat bahwa kata kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Bagi pelanggan sebagaimana dikatakan oleh Drucker (1995) "*What the business think they are buying, what they consider value determiner what a business is*".

Kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang penyedia jasa perkiraan disukai oleh pelanggan ini berarti penyedia jasa harus memberikan kepada pelanggan apa yang sebenarnya pelanggan inginkan (*want*), kapan (*when*), dan cara pelanggan memperolehnya (*the way they want it*).

Kepuasan pelanggan dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan:

- Pertama : Menemukan kebutuhan pokok pelanggan (*the basic needs of the customers*).
- Kedua : Mencari tahu, apa sebenarnya yang menjadi harapan dari pelanggan, sehingga pelanggan mau kembali datang penyedia jasa.
- Ketiga : Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi seperti apa yang diharapkan pelanggan.

Dari tiga tingkatan (*Level*) secara jelas dapat dilihat, pada tingkat mana kepuasan pelanggan itu dapat dicapai. Pada perusahaan, tidaklah cukup hanya pada tingkat pertama, karena pesaing akan melakukan hal yang sama.

Untuk berada satu langkah didepan pesaing maka penyedia jasa harus melakukan cara tingkat ketiga, sehingga pelayanan yang penyedia jasa berikan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi selain memuaskan juga menyenangkan (Yoeti, 199 : 31-37).

Menurut Tjiptono (2002 : 51) tidaklah mudah untuk mendefinisikan kualitas dengan tepat akan tetapi pada umumnya kualitas dapat dirinci. Dalam perspektif



TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini nampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994), yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ada lima perspektif Kualitas yang berkembang menurut Tjiptono yang diambil dari Garvim dalam Love Lock, 1994 Ross, 1993) yaitu:

#### 1. *Transcendental Approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai suatu *Innate Excellence* dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

#### 2. *Product-based Approach*

Pendekatan ini kualitas dianggap sebagai sesuatu karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

#### 3. *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferansi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

#### 4. *Manufacturing-based Approach*

Persepektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

### 5. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*Affordable Excellence*".

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individu maupun secara organisasi. Hal tersebut membutuhkan pelayanan prima (*service excellence*) dari pemberi jasa pelayanan. Tjiptono (1998: 58-59) mengutip Elhaitammy (1990) mengungkapkan bahwa *service excellence* itu sendiri adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sasaran dari *service excellence* dapat dilihat pada Tabel 1. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence* ini, yaitu:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan suatu komponen yang terintegrasi sehingga ketika ada salah satu dari unsur tersebut tidak ada maka tidak dapat dikatakan sebagai *service excellence*.

#### Sasaran dan Manfaat Service Excellence

Sasaran Service Excellence	Manfaat Service Excellence		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan Pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatnya kesan profesional
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	Merasa dihargai dan mendapat pelayan yang baik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan Penjualan Produk dan Jasa Perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan kerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan Pendapatan Perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat untuk meniti karier	Mendorong kemungkinan ekspansi Meningkatkan Laba Perusahaan

Sumber : Tjiptono (1998:58)

Kualitas itu sendiri menurut Phillip Kotler, 1994 harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi dari pelanggan juga. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi berdasarkan sudut pandang dan persepsi dari penerima jasa (pelanggan).

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) mengemukakan sebuah model dan menyusun beberapa acuan yang dapat dipakai sebagai pedoman dalam strategi penyesuaian langkah antara yang diharapkan pelanggan dengan kinerja organisasi. Dalam hal ini ada lima *gap* (kesenjangan) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan. Kelima *gap* tersebut adalah :

### 1. Gap 1: (Gap Persepsi Manajemen) :

Kesenjangan antara Harapan-Harapan konsumen dengan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan-Harapan Konsumen, dimana pihak manajemen tidak selalu dapat merasakan dengan tepat apa yang diinginkan atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan.

Misalnya pimpinan rumah sakit menduga pasien menghendaki ruangan perawatan yang sangat bagus, akan tetapi sebenarnya pasien lebih menganggap penting perawatan yang cekatan dan tanggap.

Adapun faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah:

- (1) Perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan, ataupun keluhan dari konsumen.
- (2) Ketidacukupan komunikasi keatas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan ditingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas. (mis communication)
- (3) Banyaknya tingkatan-tingkatan dalam struktur organisasi akan menjauhkan jarak pengambilan keputusan dari atas kebawah atau sebaliknya.

## 2. Gap 2 : (Gap Spesifikasi Kualitas) :

Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi-spesifikasi daripada kualitas pelayanan. Dimana pihak manajemen mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standar kualitas yang jelas atau ada tetapi tidak realistis. Misalnya seorang Kepala Puskesmas memberikan instruksi kepada anak buahnya agar pasien dilayani dengan cepat, tanpa menentukan waktu standar yang spesifik dan kongkrit mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan oleh manajemen dan pelanggan.

Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap 2 ini antara lain adalah:

- (1) Kurang komitmen terhadap kualitas pelayanan
- (2) Tidak ada standarisasi tugas

## 3. Gap 3: (Gap Penyampaian Pelayanan) :

Kesenjangan antara spesifikasi-spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan *delivery service* di tingkat bawah, yakni yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada *delivery service* di tingkat *front line service*.

Misalnya seorang teller pada suatu bank dihadapkan pada standar yang bertentangan, disatu sisi harus mendengarkan keluhan nasabah, tetapi disisi lain harus melayani dengan cepat. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor:

- (1) Ambigius Peran : Kecenderungan yang menimpa pegawai *front line service* terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya standarisasi dari tugas-tugas mereka.

- (2) Konflik Peran : Kecenderungan untuk mana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.
- (3) Tidak ada kesesuaian antara *skill* pegawai dengan bidang tugas yang dikerjakannya.
- (4) Kurangnya teknologi yang sesuai.
- (5) Tidak ada kesesuaian antara sistem kontrol/evaluasi dengan sistem imbalan bagi pegawai.
- (6) *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan untuk menentukan cara pelayanan.
- (7) Kurangnya *teamwork*.

#### 4. Gap 4 (Gap Komunikasi Pemasaran) :

Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan Komunikasi terhadap pelanggan; ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui jasa pemasaran atau humas lainnya. Dimana harapan pelanggan dipenuhi oleh pernyataan-pernyataan/janji yang muluk-muluk oleh pimpinan perusahaan melalui iklan tidak dapat diberikan oleh petugas pemberi jasa.

Misalnya suatu hotel mengeluarkan brosur mengenai pelayanan hotel dengan Gambar lokasi indah serta fasilitas yang lengkap dan nyaman. Akan tetapi, ketika *customer* mendatangi hotel, mereka menemukan apa yang dijanjikan pihak manajemen hotel melalui brosur tidak sesuai dengan kenyataan.

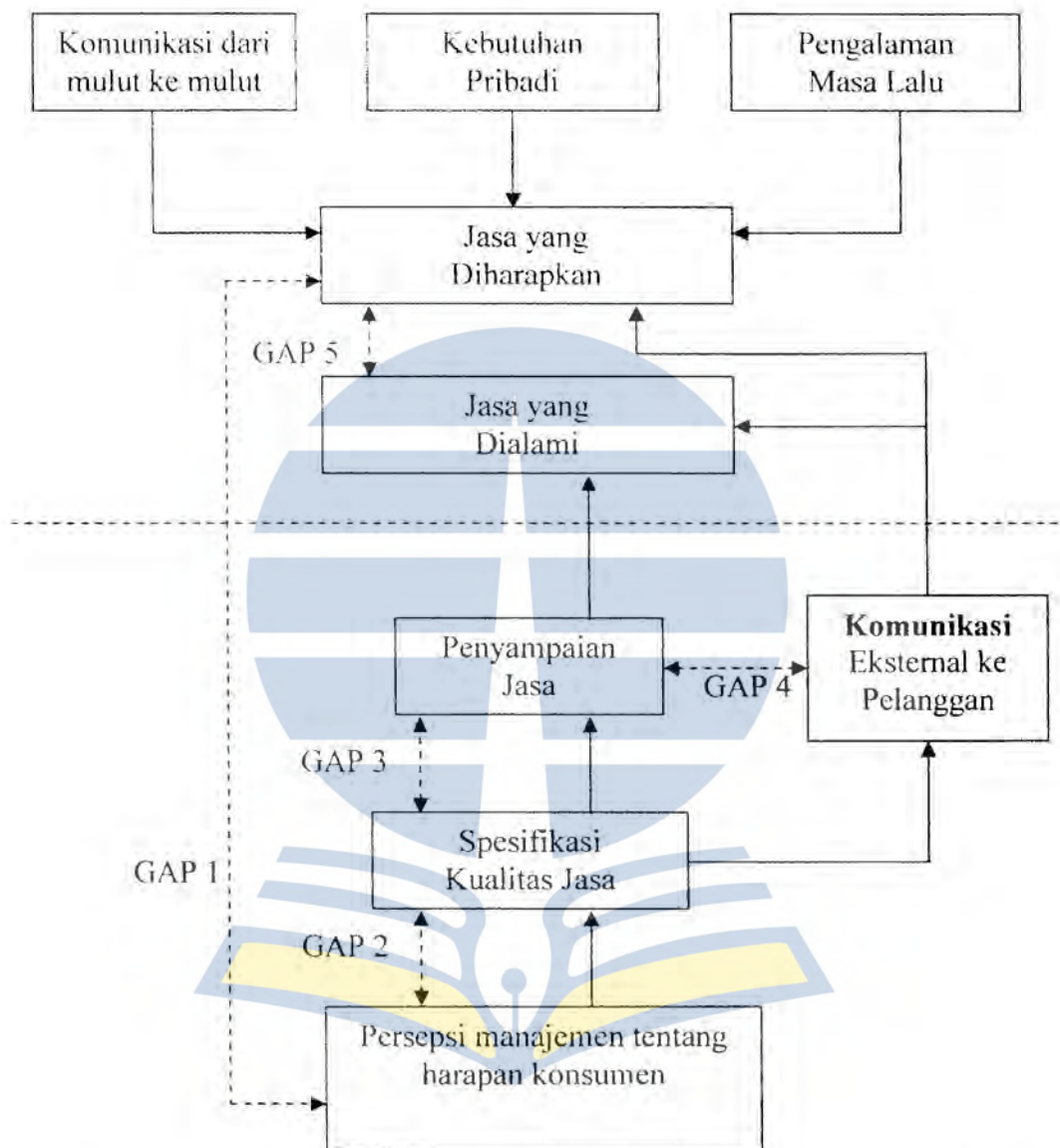
Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor :

- (1) Ketidacukupan komunikasi horizontal antara level operasional antara bagian penjualan dan bagian operasional, dan antara cabang-cabang iduk organisasi.
- (2) Kecenderungan menjanjikan sesuatu kepada konsumen secara berlebihan.

#### **5. Gap 5 : (Gap Pelayanan Yang Dirasakan) ;**

Kesenjangan antara persepsi jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Hal ini terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa. Jika jasa yang diterima oleh pelanggan lebih baik atau sama dari jasa yang diharapkan, maka perusahaan akan memperoleh citra serta dampak yang positif. Tetapi jika jasa yang diterima lebih buruk daripada yang diharapkan maka akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan. (Gambar 3, Elu dan Aviliani, 1997 hal 13), dalam 5 (lima) gap yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas layanan dan operasi manajemen pelayanan dapat dilihat dalam Gambar 2 dan Gambar 3.

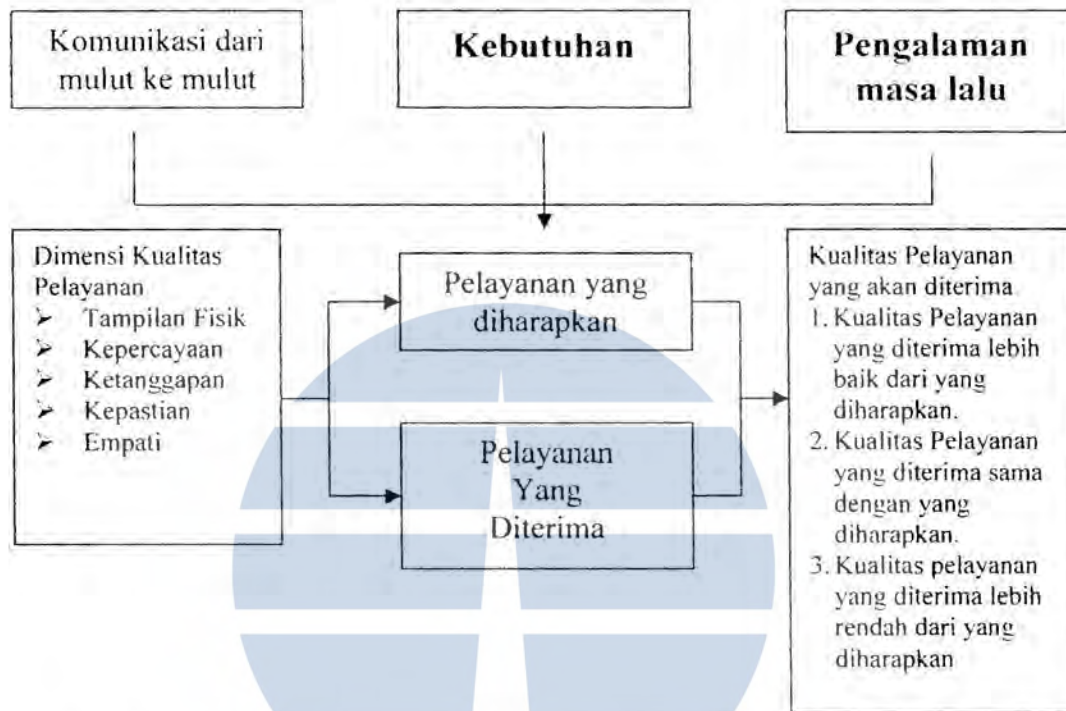
Gambar 2  
Model Kualitas Layanan



Sumber: Parasuraman, A., et al. (dalam Tjiptono: 2000). Manajemen Jasa. Andi Yogyakarta.



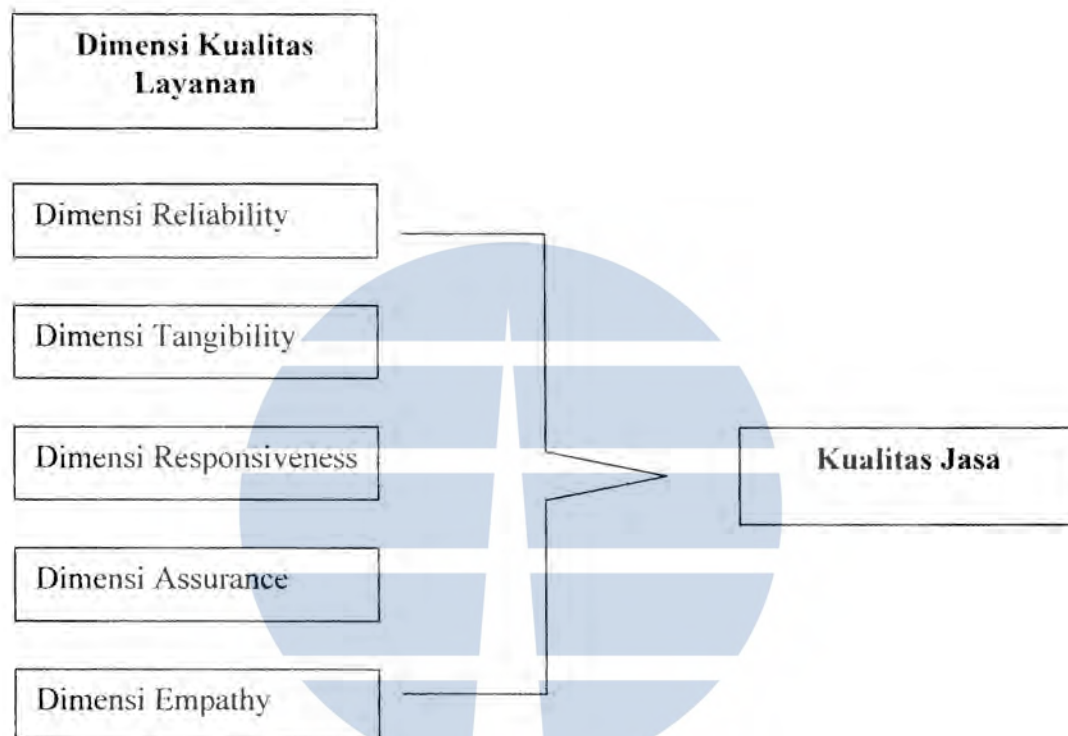
**Gambar 3**  
**Operasi Manajemen Pelayanan**



Sumber: Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman, (1990 : 48)

## 2.3 Kerangka Berpikir

Gambar 1  
Kerangka Berpikir



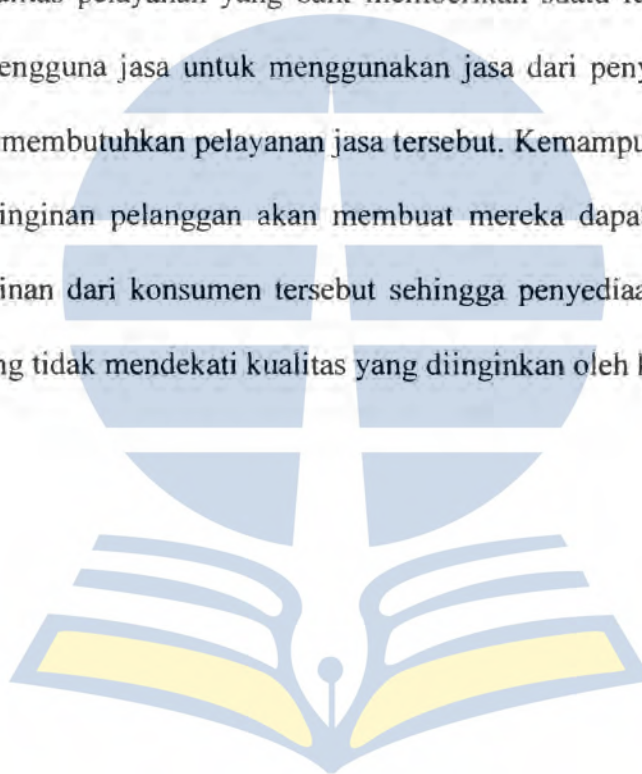
Keterangan :

Menurut *Zeithaml-parasuraman-Berry* memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) Dimensi kualitas pelayanan konsumen yang dikatakan oleh konsumen yaitu :

1. *Realiability*; Kemampuan dan keandalan dari penyedia jasa untuk menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan.
2. *Responsiveness*; Kemampuan dan kesanggupan untuk membantu serta menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat serta tanggap terhadap kemauan konsumen.

3. *Assurance*; Keramahan serta sopan santun petugas terhadap konsumen dan kemampuan petugas untuk menyakinkan konsumen
4. *Tangibles*; Sarana fisik ruang utnggu, tempat informasi dan lainnya.
5. *Empathy*; Perhatian petugas kepada para konsumen pengguna jasa dengan penuh perhatian.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu rangsangan yang kuat kepada para pengguna jasa untuk menggunakan jasa dari penyediaan jasa tersebut ketika mereka membutuhkan pelayanan jasa tersebut. Kemampuan perusahaan untuk memahami keinginan pelanggan akan membuat mereka dapat mengerti apa yang menjadi keinginan dari konsumen tersebut sehingga penyediaan jasa dapat dengan tepat atau paling tidak mendekati kualitas yang diinginkan oleh konsumen.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan metoda/rancangan penelitian studi kasus dengan mengadakan survei terhadap pengguna jasa Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung.

#### 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah :

- a. Penelitian hanya dilaksanakan pada Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung.
- b. Penelitian hanya dilaksanakan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan Puskesmas Simpur untuk mengukur kualitas jasa pelanggan eksternal dari Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat.
- c. Data yang akan dianalisis adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas Simpur.
- d. Kualitas jasa yang diukur hanya berdasarkan persepsi dan harapan dari pengguna jasa terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan Penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini tidak menggunakan random sampling dengan pertimbangan bahwa data mengenai populasi tidak terekam dengan baik, selain itu ketika harus menggunakan pendekatan *indepth interview* akan membutuhkan waktu yang cukup lama dan biaya yang cukup besar, juga berkaitan dengan catatan kesehatan pasien sehingga ada keengganan dari pihak puskesmas untuk memberikannya.
- b. Kesimpulan yang diambil tidak akan mewakili populasi yang ada tetapi berdasarkan temuan terhadap sampel yang ditemui pada saat penelitian ini dilakukan. Hal ini disebabkan karena sampel yang diambil adalah dari *accidental sampling* sehingga keterwakilan populasi kurang mendukung.

### B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini ialah pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpur. Sampel diambil secara sengaja (*purpose sampling*) untuk tujuan tertentu kepada pelanggan pengguna jasa Kesehatan di Puskesmas Simpur. Ukuran sampel sebanyak 117. Jumlah tersebut di atas dianggap sudah cukup mewakili. Pemilihan sampel sebanyak 117 didasarkan pada jumlah populasi yang tidak terekam dengan baik dan keterbatasan seperti yang diungkap dimuka, penentuan besarnya didasarkan pada pendapat bahwa untuk jumlah sampel yang tidak diketahui dengan pasti populasinya maka 4 sampai 5 kali jumlah variabel dinyatakan mencukupi (Malhotra 1993;622) dan dengan jumlah variabel sebanyak 22 pertanyaan maka jumlah sampel yang direncanakan diambil adalah sebanyak 100 sampel dan dengan pertimbangan

adanya data *drop* atau hilang maka ditambahkan 5% dari total sampel dan setelah pembulatan maka jumlah yang digunakan adalah sebanyak 117 sampel. Pemilihan ini juga didasarkan pada homogenitas karakteristik pelayanan yang relatif sama yaitu sampel adalah masyarakat pasien pada Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat yang menggunakan jasa pelayanan pengobatan maupun konsultasi kesehatan di Puskesmas Simpur serta menggunakan sistem aksidental sampling karena keterbatasan yang telah diungkap dimuka.

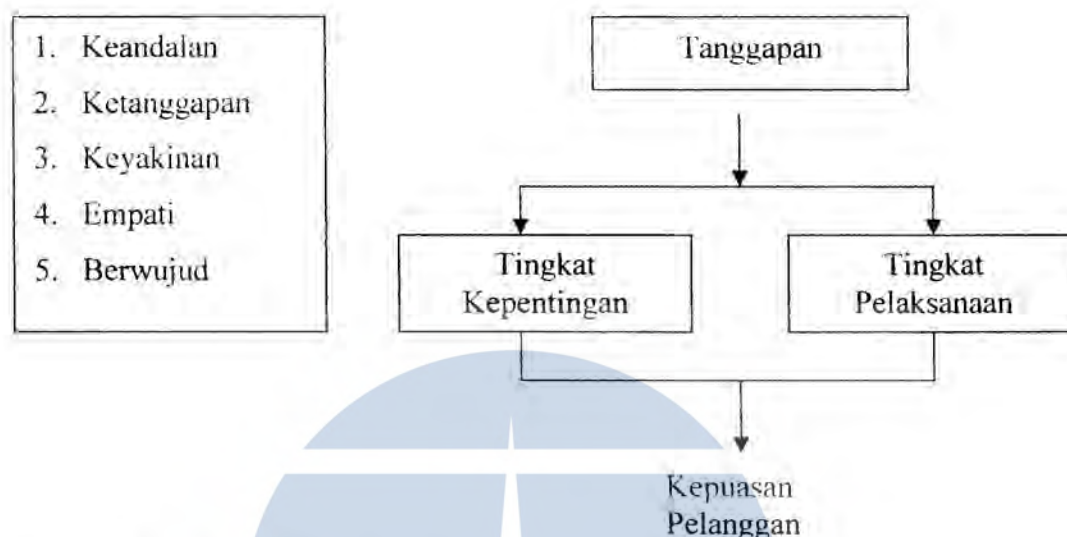
### C. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data tentang variabel-variabel yang berkaitan dengan persepsi terhadap kinerja dan harapan dari pasien rawat jalan di Puskesmas Simpur kecamatan Tanjung Karang Pusat, dipergunakan alat ukur dalam bentuk kuisisioner atau angket.

Dalam penelitian ini faktor adalah dimensi kualitas jasa yang terdiri dari dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Faktor tersebut dapat dilihat pada Gambar 5, masing-masing akan mewakili persepsi dan harapan para pelanggan sebagai pengguna jasa layanan kesehatan di poliklinik rawat jalan Puskesmas Simpur yang menjadi sampel responden.

Gambar 5

## Lima Kriteria Penentuan Kualitas Jasa Layanan



Sumber: Kottler Philip (1994, hal 476)

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini adalah studi konfirmasi layanan jasa menurut analisis *Service Quality* yang merupakan model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al* (1990), dengan model tersebut dapat dianalisis tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan indikator variabel yang disesuaikan dengan karakteristik jasa layanan yang ada di Puskesmas.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner atau angket yang pertanyaan-pertanyaannya menggambarkan tentang persepsi dan harapan dari pengguna jasa pelayanan Puskesmas Simpur.

Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan digunakan dimensi; *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Untuk dimensi *reliability* terdiri dari pertanyaan :

1. Kemampuan puskesmas dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan.
2. Layanan pendaftaran pasien yang cepat dan tidak berbelit-belit.
3. Layanan pengobatan yang cepat dan tepat serta terjangkau.
4. Kemudahan pendapatan informasi layanan Puskesmas.
5. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan.

Untuk dimensi *responsiveness* terdiri dari pertanyaan:

1. Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien
2. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah
3. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
4. Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan

Untuk dimensi *assurance* terdiri dari pertanyaan ;

1. Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani
2. Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.
3. Arti keberadaan Puskesmas bagi pasien.
4. Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif

Untuk dimensi *empathy* terdiri dari pertanyaan :

1. Perhatian petugas secara khusus kepada pasien
2. Kesan pertama atas pemberian pelayanan
3. Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien.
4. Kesiediaan meminta maaf.
5. Waktu Operasional.



Untuk dimensi *tangible* terdiri dari pertanyaan :

1. Bangunan yang tersedia
2. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas
3. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan
4. Perlengkapan untuk memudahkan pelayanan
5. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir

**Tabel 3.1**  
**Atribut Kualitas Pelayanan**

Dimensi	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
Keandalan ( <i>reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan.</li> <li>• Pelayanan pendaftaran pasien yang cepat dan tidak berbelit.</li> <li>• Pelayanan pengobatan yang cepat.</li> <li>• Kemudahan pendapatan informasi Pelayanan Puskesmas.</li> <li>• Sikap Petugas dalam menghadapi keluhan</li> </ul>
Keresponsifan ( <i>responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.</li> <li>• Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.</li> <li>• Petugas memberikan informasi yang jelas.</li> <li>• Pengetahuan dan keterampilan pegawai.</li> </ul>
Keyakinan ( <i>assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani</li> <li>• Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.</li> <li>• Arti keberadaan puskesmas bagi pasien</li> <li>• Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.</li> </ul>
Empati ( <i>empathy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian petugas secara perhatian petugas secara khusus.</li> <li>• Kesan pertama atas pemberian pelayanan</li> <li>• Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien.</li> <li>• Kesediaan meminta maaf.</li> <li>• Waktu Operasional</li> </ul>
Berwujud ( <i>tangible</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bangunan yang tersedia.</li> <li>• Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.</li> <li>• Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.</li> <li>• Perlengkapan untuk memudahkan pelayanan.</li> </ul>

Sumber : Zeithaml, Valerie A,A. Parasuraman, et.al.(1990)

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner. Kemudian akan dilakukan pengolahan data dengan

cara mentranskripkannya secara tertulis, kemudian diedit dan disajikan sesuai dengan kebutuhan dan analisis data.

### E. Metode Analisis Data

Terakhir adalah menganalisis kondisi layanan terhadap pasien dengan didukung data dan informasi yang diperoleh, sehingga terlihat secara nyata kondisi pelayanan tersebut, bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat. Pengolahan dan analisis data penelitian didasarkan pada matriks sampel yang terstruktur dan kemudian diolah dalam *data base SPSS 11.0 for windows* berdasarkan jumlah sampel yang dikumpulkan, kemudian dilakukan analisis sebagai berikut :

#### a. Pengujian Reliabilitas Data

Untuk pengujian reabilitas data ini digunakan rumus keandalan alat ukur berdasarkan metoda "Cronbrach" yaitu:

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k-1) \cdot r}$$

Dimana :

$\alpha$  = Koefisien keandalan alat ukur

$\bar{r}$  = Koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = Jumlah variabel data yang membentuk variabel latent

Pengujian keandalan alat ukur ini diperlukan untuk menghitung mean skor kepuasan variabel laten dimensi *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Nilai Koefisien keandalan alat ukur didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak yang dapat menurunkan tingkat

keandalan. Nilai tersebut merupakan konsistensi jawaban responden yang mencerminkan nilai skor sebenarnya. Rentang nilai ini adalah 0 sampai dengan 1, dengan semakin mendekati angka satu semakin baik alat ukurnya.

#### b. Uji Validitas

Rumus:

$$t \text{ hitung} = R_{bt} \times \frac{n-2}{\sqrt{1 - R_{bt}^2}}$$

N = jumlah responden

$R_{bt}$  = *Corrected Item Total Correlation*

(Dapat dilihat pada hasil SPSS pada saat uji reliabilitas)

dk = Derajat Kebebasan (dk=n-2)

- Butir pertanyaan dinyatakan valid jika  $t \text{ hitung} > t \text{ Tabel}$ , maka butir pertanyaan akan dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation*  $R_{bt} > t \text{ Tabel}$ .

#### Penghitungan Mean Skor

Menghitung mean skor tingkat kepuasan pengguna jasa yang didasarkan pada indikator variabel hasil penelitian yang memenuhi persyaratan konsistensi jawaban responden dengan reabilitas yang memadai. Mean skor tingkat kepuasan pengguna jasa dihitung selisih antara mean skor persepsi dan harapan.

Dalam menguji perbedaan mean skor tingkat kepuasan berdasarkan indikator variabel hasil penelitian yang memenuhi persyaratan konsistensi jawaban dengan tingkat reabilitas yang memadai. Menurut Arikunto (1993:353) menganalisis dengan deskriptif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk sebanding dengan dasar kondisi yang diinginkan. Agar pemberian peringkat dapat tepat, maka

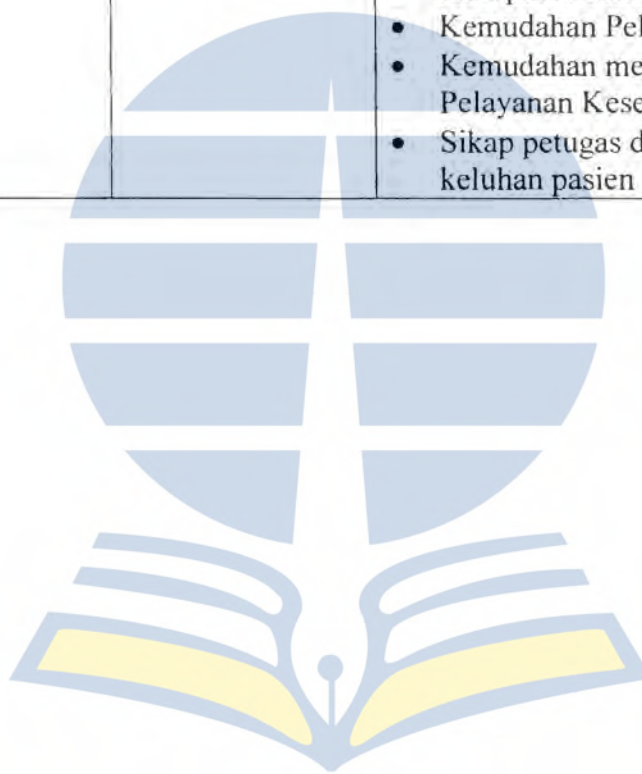
sebelum dilakukan pemberian predikat, kondisi tersebut diukur dengan persentase. baru kemudian ditransfer ke predikat. Adapun tahapan pengolahan data tersebut terdiri dari :

- a. Pemeriksaan isian: yaitu isian kuesioner diperiksa kelengkapannya.
- b. *Entry data*; isian kuesioner dimasukkan kedalam komputer dalam format SPSS.
- c. Menganalisis data secara deskriptif dengan cara menghitung rata-rata skor responden untuk tiap butir instrumen.
- d. Mendeskripsikan secara keseluruhan data dalam bentuk diagramatik.

#### **OPERASIONAL VARIABEL UNTUK MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan Kesehatan	1. Empati ( <i>Empathy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian tugas secara khusus</li> <li>• Kesan pertama atas pemberian pelayanan</li> <li>• Memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan keluhan</li> <li>• Kesediaan meminta maaf</li> </ul>
	2. Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung yang nyaman dan baik</li> <li>• Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Petugas</li> <li>• Kebersihan dan Kenyamanan ruang Pelayanan</li> <li>• Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan</li> </ul>
	3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan dan Keterampilan pegawai dalam memberikan Pelayanan</li> <li>• Kemampuan petugas untuk memberikan Pelayanan yang menyeluruh</li> <li>• Manfaat Puskesmas</li> <li>• Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif</li> </ul>

	4. Ketanggapan ( <i>Responsivines</i> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien</li><li>• Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah</li><li>• Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas</li><li>• Kecepatan petugas dalam memberikan Pelayanan</li></ul>
	5. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kemampuan Puskesmas Simpur untuk memenuhi Pelayanan yang telah dijanjikan</li><li>• Kecepatan dalam pendaftaran pasien</li><li>• Kemudahan Pelayanan Keluhan</li><li>• Kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan Kesehatan</li><li>• Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pasien</li></ul>



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Puskesmas Simpur**

##### **1. Sejarah Puskesmas**

Puskesmas Simpur didirikan pada tahun 1958, semula berada di Jalan Kartini No. 24 Tanjung Karang lalu karena perkembangan kota pada tahun 1970-an pindah ke jalan Batu Sangkar No.1 (depan pasar Bambu Kuning) dan pada tahun 1982 pindah lagi ke jalan Tamin no. 69 / 121 Kelurahan Kelapa Tiga Kecamatan Tanjung Karang Pusat – Bandar Lampung . Pada saat ini Puskesmas Simpur dipimpin oleh Dr.Djohan Lius.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, maka Puskesmas Simpur dibantu oleh 2 Puskesmas Pembantu, yaitu :

1. Puskesmas Pembantu Kebon Jahe
2. Puskesmas Pembantu Skala Brak

##### **2. Gambaran Wilayah Geografi dan Demografi**

Luas wilayah kerja Puskesmas Simpur 203,1 km<sup>2</sup> , dengan 6 kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Tanjung Karang
2. Kelurahan Enggal
3. Kelurahan Pasir Gintung

4. Kelurahan Gunung Sari
5. Kelurahan Penengahan
6. Kelurahan Kelapa Tiga

Adapun batas-batas wilayah kerja Puskesmas Simpur, sbb:

- Sebelah Utara : Berbatas dengan Kelurahan Kaliawi, Gotong Royong dan Pelita
- Sebelah Selatan : Berbatas dengan Kecamatan Kedaton
- Sebelah Barat : Berbatas dengan Kecamatan Tanjung Karang Barat dan Kelurahan Sukajawa
- Sebelah Timur : Berbatas dengan Kecamatan Tanjung Karang Timur dan Rawa Laut

Tabel 4.1  
Data Jumlah Penduduk, Jumlah KK, Jumlah Rumah di  
Wilayah Kerja Puskesmas Simpur Tahun 2006

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah	Jumlah KK	Luas Wilayah
1.	Tanjung Karang	4.105	880	1.344	28
2.	Enggal	6.255	1.165	1.454	74
3.	Pasir Gintung	5.973	1.089	883	30
4.	Gunung Sari	3.108	698	1.284	16
5.	Penengahan	6.761	1.000	2.678	52
6.	Kelapa Tiga	12.456	1.216	668	23
	Jumlah	38.668	6.048	8.311	223

Sumber : Kecamatan Tanjung Karang Pusat

Tabel 4.2  
Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada  
Puskesmas Simpur Tahun 2006

No.	Kelurahan	TK	Tamat SD	Tamat SLTP	Tamat SLTA	Akademi	Sarjana
1.	Tanjung Karang	70	1.558	1.158	835	-	-
2.	Enggal	78	1.450	1.471	1.954	-	-
3.	Pasir Gintung	212	1.676	1.208	1.155	78	183
4.	Gunung Sari	190	500	575	525	200	25
5.	Penengahan	275	622	1.194	2.982	382	339
6.	Kelapa Tiga	325	3.412	3.008	1.657	76	67
	Jumlah	1.150	9.218	8.614	9.108	736	614

Sumber : Kecamatan Tanjung Karang Pusat

Mata Pencaharian penduduk di wilayah Puskesmas Simpur terdiri dari sektor-sektor Pegawai Pemerintah ditambah Pensiun, sektor jasa, sektor perdagangan, sektor pertanian dan sektor industri pengolahan, ABRI, wiraswasta, pertukangan, buruh tani.





Tabel 4.3  
Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Perekonomian  
Tahun 2006

No.	Kelurahan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	TanjungKarang	181	2	212	-	212	-	181	25	782
2.	Enggal	-	-	2.880	-	-	727	883	120	-
3.	Pasir Gintung	266	13	56	169	7	103	621	109	-
4.	Gunung Sari	650	452	106	1.450	21	416	925	86	108
5.	Penengahan	200	2	300	750	700	75	100	-	-
6.	Kelapa Tiga	370	8	38	2.989	48	907	2.019	68	546
	Jumlah	1667	477	3592	5358	988	2228	4729	411	1.436

Sumber : Kecamatan Tanjung Karang Pusat

Keterangan Pekerjaan :

1 : PNS/Karyawan

2 : ABRI

3 : Swasta

4 : Dagang

5 : Tani

6 : Tukang

7 : Buruh / Tani

8 : Pensiun

9 : Jasa

Tabel 4.4  
Data Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Simpur Berdasarkan Tingkat Agama  
Pada Tahun 2006

No.	Kelurahan	AGAMA				
		Islam	Protestan	Katolik	Hindu	Buddha
1.	Tanjung Karang	2.686	160	349	592	26
2.	Enggal	4.948	528	138	58	80
3.	Pasir Gintung	5.261	1.114	41	14	111
4.	Gunung Sari	5.888	227	200	28	45
5.	Penengahan	2.869	10	5	4	-
6.	Kelapa Tiga	10.764	248	242	66	332
	Jumlah	32.416	2.287	975	762	594

Sumber : Kecamatan Tanjung Karang Pusat

### 3. Sarana dan Prasarana

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan program kesehatan yang mempunyai fungsi pengembangan, pembinaan dan pelayanan dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam rangka peningkatan upaya kesehatan maka fungsi puskesmas memegang peranan yang penting sebagai :

- Fungsi penggerak Peran Serta Masyarakat (PSM)
- Fungsi pelayanan langsung di bidang kesehatan sesuai dengan profesionalismenya
- Fungsi pembangunan dan kesehatan di wilayahnya.

Pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat umum, khususnya yang ada diwilayah kerja Puskesmas Simpur dipusatkan pada Puskesmas Induk (Puskesmas Simpur). Untuk mencakup pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang

teori luas lagi dan komprehensi, Puskesmas Simpur dibantu oleh dua puskesmas pembantu yaitu Puskesmas Pembantu Skalabrak yang terletak di Kelurahan Enggal dan Puskesmas Pembantu Kebon Jahe dengan jumlah tenaga kesehatan (Puskesmas Simpur dan Puskesmas Pembantu) keseluruhannya 38 orang.

Dengan semakin meningkatnya kunjungan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu serta berkualitas, maka dirasakan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas Simpur (Puskesmas Induk) dinilai kurang memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal baik itu gedung (ruangan) maupun peralatan medis dan non medis.

Kondisi gedung Puskesmas Induk dinilai kurang memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal baik dalam hal luas bangunan maupun dalam jumlah ruangan yang ada. Untuk itu Puskesmas Simpur (Puskesmas Induk) serta 2 (dua) Puskesmas Pembantu memandang perlu untuk melakukan perbaikan / penambahan sarana yang dimiliki pada saat ini.

a. Bangunan Puskesmas, terdiri dari :

- |                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| - Ruang Kepala Puskesmas         | - Ruang Loker                |
| - Ruang Komputer                 | - Ruang Pengobatan / BP      |
| - Ruang Tata Usaha               | - Ruang Pengobatan Gigi      |
| - Ruang Pemulihan / Periksa Haji | - Ruang Obat                 |
| - Ruang P2P / Kesling            | - Kamar Suntik               |
| - Kamar Mandi Pegawai dan Pasien | - Ruang Kesehatan Ibu & Anak |
| - Ruang Gudang / Barang dan KB   | - Ruang Aula/Rapat           |
| - Ruang Laboratorium             | - RuangTungguBP/KIA/KB/BPG   |

- b. Sumber Air  
Sumber air berasal dari sumur pompa (Jet Pump) dan PDAM
- c. Kendaraan Puskesmas, terdiri dari:
- 1 buah mobil pusling
  - 3 buah kendaraan roda dua yang tersebar di Puskesmas Kecamatan dan Kelurahan

#### 4. Pengorganisasian

Dalam masa desentralisasi ini maka bentuk desentralisasi kesehatan menurut (Hartono, 1996) seperti ditulis oleh Mardiasimo (2002;75-80) adalah sebagai berikut:

##### a. Struktur Otoritas Kesehatan

Kejelasan struktur otoritas kesehatan perlu adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam mengurus masalah kesehatan. Hal tersebut sudah jelas dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

##### b. Jaringan dan Fungsi-Fungsi Penting

Pemberian kewenangan kepada Pemerintahan Daerah baik propinsi maupun kabupaten dan kota didasarkan pada kepentingan, dampak, efisiensi dan efektifitas dimana pelayanan tersebut akan dilaksanakan.

##### c. Tanggung Jawab dan Wewenang yang Didelegasikan

Berdasarkan PP No. 7 Tahun 1987 urusan-urusan kesehatan dan fasilitas yang dilaksanakan dan dimiliki oleh pemerintah daerah menjadi tanggung jawabnya sendiri. Pemerintah daerah diberi hak untuk menyediakan pelayanan kesehatan dasar termasuk pelayanan kesehatan utama, juga diberi wewenang untuk mengatur

masalah pegawai kesehatan, pendidikan paramedis, pelatihan pegawai dan pengawasan serta perizinan sektor yang bergerak dibidang kesehatan.

d. Pelayanan umum menurut Pemerintah seperti tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MENPAN) Nomor 81 Tahun 1983 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan dilingkungan BUMN/D dalam bentuk penyediaan / pemberian barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prinsip-prinsip pelayanan umum itu sendiri menurut Keputusan MENPAN Nomor 81

Tahun 1993 adalah:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan Waktu

Kepala Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Kasubsie Tata Usaha dan Kepala Urusan yaitu : Pelayanan Kesehatan Dasar, Kesehatan Keluarga, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit, Kesehatan Lingkungan, Penyuluhan Kesehatan Masyarakat, sedangkan masing-masing Kepala Urusan dibantu oleh

beberapa orang koordinator sesuai dengan jumlah program yang ada. Kepala Puskesmas membawahi langsung Kepala Puskesmas Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Tanjung Karang Pusat yaitu : 6 (enam) Kepala Puskesmas Kelurahan.

Di dalam melakukan pelayanan kesehatan / menjalankan program-program kesehatan, Puskesmas Simpur telah melaksanakan sejumlah kegiatan kesehatan didalam wilayah kerjanya termasuk kegiatan pembinaan peran serta masyarakat dibidang kesehatan. Pimpinan Puskesmas Simpur beserta staf dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di Puskesmas menerapkan fungsi-fungsi manajemen secara sadar dan bertanggung jawab.

Sasaran dari progrma-program kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Simpur adalah kelompok masyarakat tertentu ataupun keseluruhan anggota masyarakat beserta lingkungannya, dimana sasaran ini dicapai melalui kegiatan-kegiatan yang merupakan perpanjangan dari program-program didalam gedung Puskesmas dengan berpedoman pada 3 (tiga) hal yaitu:

- a. Ditekankan pada kegiatan pencegahan/preventif
- b. Diprioritaskan pada masyarakat golongan rentan
- c. Melibatkan peran serta aktif masyarakat

Agar program tersebut dapat tercapai sesuai dengan tujuannya, maka didalam melaksanakan program pelayanan kesehatan, Puskesmas Simpur mengacu pada standar pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Selain mengacu pada SPM yang telah ditetapkan, Puskesmas Simpur juga menerapkan standar pelayanan medik bagi masyarakat agar kiranya target dari masing-masing program dapat tercapai.

Adapun standar pelayanan medik yang dijalankan meliputi beberapa pendekatan yaitu:

- a. Pendekatan paripurna, menyeluruh, terpadu dengan memperhatikan hak, kebutuhan dan faktor lingkungan masyarakat.
- b. Pendekatan keluarga yaitu, serangkaian kegiatan kesehatan yang terencana dan terarah untuk menggali, meningkatkan dan mengarahkan peran serta keluarga agar dapat memanfaatkan potensi yang ada guna menyelesaikan masalah kesehatan yang mereka hadapi.
- c. Pendekatan prosedural medik, yang bertujuan agar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dapat seefisien mungkin sehingga efektifitas pelayanan kesehatan tepat guna.
- d. Standar administrasi.
- e. Standar epidemiologi.

Program-program kesehatan pokok/ kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpur pada tahun 2007 meliputi:

- Upaya Kesehatan Wajib

Upaya kesehatan wajib puskesmas adalah upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta yang mempunyai daya ungkit tinggi untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan wajib ini harus diselenggarakan oleh setiap puskesmas yang ada di wilayah Indonesia. Upaya kesehatan wajib tersebut adalah:

- a. Upaya Promosi Kesehatan
- b. Upaya Kesehatan Lingkungan
- c. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak serta KB
- d. Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat
- e. Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
- f. Upaya Pengobatan

- Upaya Kesehatan Pengembangan

Adalah upaya yang ditetapkan berdasarkan permasalahan kesehatan yang ditemukan di masyarakat serta yang disesuaikan dengan kemampuan Puskesmas. Upaya kesehatan pengembangan yang ada di Puskesmas Simpur, antara lain:

- a. UKS
- b. Upaya Kesehatan Olah Raga
- c. Upaya Perawatan Kesehatan Masyarakat
- d. Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut
- e. Upaya Kesehatan Jiwa
- f. Upaya Kesehatan Mata
- g. Upaya Kesehatan Usia Lanjut
- h. Upaya Pembinaan dan Pengobatan Tradisional
- i. Upaya Pembinaan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat
- j. Pelayanan Penduduk Miskin

- Upaya Pelayanan Penunjang, terdiri dari :

- a. Upaya Laboratorium Medis
- b. Upaya Laboratorium Kesehatan Masyarakat
- c. Upaya Pencatatan dan Pelaporan



## 5. Sumber Daya Masyarakat

Tabel.4.5  
Sumber Daya Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Simpur Tahun 2006

No.	Uraian	Kelurahan						Jumlah
		TK	Enggal	PG	GS	Pnghn	KT	
1.	Posyandu	3	6	4	3	6	8	30
2.	Kader Pos Aktif	12	24	16	12	24	32	120
3.	Kader PSN/DBD	3	3	3	3	3	3	18
4.	Dukun Terlatih	-	-	2	-	1	2	5
5.	Batra	5	58	5	5	5	5	30
6.	Toga	1	1	1	1	1	1	6

## 6. Keadaan Tenaga Puskesmas

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Tahun 2006 hampir cukup terpenuhi, baik itu sumber daya manusia yang berada di Puskesmas Induk Simpur maupun yang berada di Puskesmas Pembantu.

Tetapi tidaklah memungkinkan bahwa dengan semakin tingginya masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu sumber daya manusia (Tenaga Kesehatan) yang dimiliki oleh Puskesmas perlu adanya penambahan.

Adapun jenis tenaga yang dimiliki oleh Puskesmas Simpur terdiri dari :

1. Tenaga Kesehatan (Medis/Paramedis) berjumlah 30 orang
2. Tenaga yang berasal dari peran serta masyarakat berjumlah 138 orang

Untuk lebih jelasnya dapat terperinci adalah sebagai berikut :

-	Tenaga Medis : 4 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi
-	Tenaga Medis : 4 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi
-	Tenaga Perawat : 9 orang
-	Tenaga Bidan : 5 orang
-	Tenaga Sanitasi : 2 orang
-	Tenaga Farmasi / SAA : 1 orang
-	Tenaga Perawat Gigi : 1 orang
-	Tenaga Perawat Gigi : 1 orang
-	Tenaga Gizi : 2 orang
-	Tenaga Analis Laboratorium : 1 orang
-	Tenaga Fisipol : 2 orang
-	Pekarya : 1 orang
-	SD : 1 orang

## 6. Manajemen Puskesmas

### a. Perencanaan

Perencanaan Tingkat Puskesmas (PTT) memuat petunjuk dalam menyusun rencana kegiatan tahunan yang akan dilaksanakan oleh puskesmas dan sejauh mungkin diupayakan akan memenuhi kebutuhan perencanaan kesehatan Tingkat Kecamatan di wilayah kerja Puskesmas. PTP diartikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk menyusun atau mempersiapkan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Puskesmas pada tahun yang akan datang untuk meningkatkan mutu dan cakupan pelayanan kesehatan pada masyarakat dalam upaya mengatasi masalah-masalah kesehatan setempat.

#### b. Lokakarya Mini /Pertemuan Bulanan

- Terselenggaranya lokakarya bulanan antara tenaga puskesmas untuk menyusun rencana bulanan berikutnya.
- Pertemuan bulanan dengan seluruh staf puskesmas atau dengan seluruh kepala puskesmas
- Mengikuti pertemuan triwulan dan bulanan, rapat lintas sektoral yang dipimpin oleh Camat Tanjung Karang Pusat.

#### c. Pelaksanaan

Dalam melaksanakan program kegiatan yang ada di Puskesmas, setiap petugas mempunyai tanggung jawab terhadap tugas yang diatur dalam *job description* masing-masing, menjalankan kegiatan yang diatur dalam perencanaan bulanan puskesmas.

#### d. Evaluasi

- Laporan hasil kegiatan bulan lalu pada waktu lokakarya bulanan puskesmas
- Rapat bulanan dengan kepala-kepala Puskesmas Kelurahan, Kepala Urusan dan Dokter Gigi.
- Evaluasi tahunan dengan menggunakan hasil kegiatan tahunan dan stratifikasi, evaluasi pelaksanaan DIP.

Selain kegiatan kesehatan secara langsung program kegiatan yang dilakukan oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat adalah pembinaan kemasyarakatan dan kegiatan penyuluhan kesehatan masyarakat pada usaha kesehatan institusi sekolah, pada sarana kesehatan dan institusi pemerintahan, serta penyuluhan TOGA (Tanaman Obat Keluarga), NAPZA (Narkotika Psikotropika dan Zat Aditif Lainnya), penyuluhan H4 AIDS dan penyakit-penyakit menular lainnya pada tahun berlangsung.

## B. Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Reliabilitas dan Validitas Data Berdasarkan Dimensi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

Untuk menganalisis tingkat kepuasan menurut metode *ServQual* dimana Pelayanan merupakan dimensi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan validitas data, menggunakan rumus keandalan alat ukur metode *Cronbach*. Hasil perhitungan tersebut diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS terlampir.

Uji reliabilitas data menggunakan asumsi tingkat reliabilitas 0,50 (>50 %) dianggap sudah memenuhi konsistensi jawaban responden Pasien Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat. Sedangkan uji validitas, dengan jumlah responden  $n = 117$ , maka  $t$  hitung akan =  $t$  Tabel jika *Corrected Item Total Correlation* atau  $r_{ct}$  = 0,19 dan  $t$  hitung akan semakin besar jika  $r_{ct}$  semakin besar (hasil perhitungan terlampir). Dengan demikian, asumsi yang digunakan dalam uji validitas adalah variabel dinyatakan valid jika  $r_{ct} > 0,19$ .

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS, dari ke-22 variabel semua memenuhi asumsi uji reliabilitas dan uji validitas data. Hasil uji reliabilitas dan validitas data dirangkum dan disajikan dalam Tabel 4. 6

Tabel 4. 6  
 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Data Menurut Dimensi  
*Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*

Item	Indikator Variabel	Corrected Item Total Correlation	$\alpha$
<i>Dimensi Keandalan</i>			
Q01	Realisasi janji	0,6231	0,8036
Q02	Kecepatan Proses Pelayanan	0,6046	
Q03	Kemudahan Pelayanan Keluhan	0,5885	
Q04	Kemudahan Mendapatkan Pelayan	0,4729	
Q05	Sikap Petugas	0,6823	
<i>Dimensi Ketanggapan</i>			
Q06	Penyelesaian Keluhan	0,6039	0,8115
Q07	Tindakan segera petugas	0,6743	
Q08	Kejelasan Informasi Petugas	0,5771	
Q09	Kecepatan Petugas	0,6721	
<i>Dimensi Jaminan</i>			
Q10	Pengetahuan dan Keterampilan	0,6539	0,7971
Q11	Pelayanan yang menyeluruh	0,6961	
Q12	Manfaat	0,4916	
Q13	Komunikasi yang efektif	0,6008	
<i>Dimensi Tampilan Fisik</i>			
Q14	Gedung	0,7098	0,8650
Q15	Kerapihan dan Kebersihan Petugas	0,7301	
Q16	Kebersihan Kenyamanan Ruangan	0,7181	
Q17	Perlengkapan yang memudahkan	0,7206	
<i>Dimensi Empathy</i>			
Q18	Perhatian Petugas	0,7200	0,8923
Q19	Kesan Pertama	0,7685	
Q20	Pemberian Kesempatan Bertanya	0,8136	
Q21	Kesediaan Meminta Maaf	0,7406	
Q22	Waktu Operasioanal	0,6570	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS terlampir

Dari Tabel 4. 6 tersebut dapat dilihat nilai '*Alpha Cronbach*' masing-masing dimensi sebagai berikut, dimensi *reliability*  $\alpha = 0,80,36$  (80,36 %), dimensi *respons4eness*  $\alpha = 0,8115$  (81,15 %), dimensi *Assurance*  $\alpha = 0,7971$  (79,71 %), dimensi *Tangibility*  $\alpha = 0,8650$  (86,5 %), dan dimensi *Empathy*  $\alpha = 0,8923$  (89,23 %), hal tersebut

menunjukkan konsistensi yang cukup tinggi terhadap jawaban responden yang membentuk dimensi-dimensi tersebut.

Nilai *Correlation Item Total* dari semua variabel pada Tabel 4. 6 berada di atas 0,20. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel tersebut memenuhi asumsi syarat validitas. Dengan demikian variabel-variabel tersebut dinyatakan valid. Atau dengan kata lain variabel-variabel tersebut telah mampu mengungkapkan data dengan tepat dan benar.

## **2. Analisis Keandalan ( *RELIABILITY* )**

- a. Kemampuan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat kedalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan.

Di dalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kepentingan secara rinci. Untuk kemampuan Puskesmas Simpur kedalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan, ini berarti Puskesmas Simpur wajib untuk memenuhi standar Pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini mencerminkan tanggung jawab Puskesmas Simpur terhadap peserta untuk memberikan kepuasan terhadap pesertanya.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari faktor kemampuan memenuhi Pelayanan yang telah dijanjikan sebagaimana tertera pada Tabel 4.7

Tabel 4. 7  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur  
 Kecamatan Tanjung Karang Pusat dalam memenuhi Pelayanan yang dijanjikan

Puskesmas Kecamatan Tanjung Karang Pusat dapat memenuhi Pelayanan yang telah dijanjikan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Simpur	3,50	4,83	-1,33	72,46 %

Sumber : Olahan data dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kepuasan yaitu sebesar 72,46% dan terjadinya Gap antara Harapan masyarakat terhadap kemampuan Puskesmas akan pemenuhan janji yang diberikan kepada masyarakat kepada masyarakat dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat sebesar -1,33.

#### b. Pelayanan Kemudahan Proses Pendaftaran Pasien

Kemampuan Puskesmas Simpur untuk memproses pendaftaran pasien hendaknya harus dilakukan dengan cepat dan dengan cara yang mudah karena manfaat dari Pelayanan Puskesmas adalah ketika pasien memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan Pelayanan yang cepat dan mudah.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan terhadap faktor Pelayanan yang cepat dan mudah serta penilaian kinerjanya seperti yang tertera pada Tabel 4. 8

Tabel 4. 8  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kecepatan dalam Pelayanan Pendaftaran Pasien

Kecepatan dalam Pelayan Pendaftaran Pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
		3,45	4,71	-1,26

Sumber : Hasil Pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data yang diperoleh tersebut diatas maka menghasilkan suatu tingkat kepuasan masyarakat sebesar 73,25% dan Gap antara Harapan masyarakat terhadap pelayanan dalam pendaftaran dengan kenyataan yang diterima sebesar -1,26.

#### c. Kemudahan Pelayanan Keluhan

Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan peserta, suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh Puskesmas Simpur dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada peserta dan mereka tidak akan menjadi terlalu kecewa dan terus mengingat kejadian yang kurang berkenan.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan peserta, juga penilaian peserta terhadap kinerja yang dirasakannya sebagaimana tertera pada Tabel 4.9



Tabel 4. 9  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kemudahan Pelayanan Keluhan

Kemudahan Pelayanan Keluhan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,45	4,68	-1,23	73,72 %

Sumber : Olahan data dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap Kemudahan Pelayanan Keluhan yaitu sebesar 73,72 % dan Gap antara Harapan masyarakat terhadap Kemudahan Pelayanan Keluhan dengan kenyataan yang diterima sebesar -1,23.

d. Kemudahan Mendapatkan Kebutuhan Pelayanan Kesehatan dari Puskesmas

Kemampuan dan kemudahan Puskesmas untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang diinginkan oleh pasien serta ketidaktahuan pasien terhadap hak-haknya merupakan salah satu indikator terhadap kurangnya informasi Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas agar mereka dapat memperoleh yang mereka butuhkan ketika pasien meminta suatu jasa pelayanan kepada Puskesmas.

Dari 177 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan kesehatan, juga penilaian terhadap kinerja yang dirasakannya sebagaimana tertera pada Tabel 4. 10

Tabel 4. 10  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan Kesehatan

Kemudahan mendapatkan Pelayanan kesehatan dari Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,47	4,76	-1,29	72,90 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan kesehatan dari Puskesmas yaitu sebesar 72,90 % dan Gap antara harapan masyarakat terhadap kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan kesehatan dari Puskesmas dengan kenyataan terjadi Gap sebesar -1,29

e. Sikap Petugas dalam menghadapi keluhan pasien

Untuk memperluas dan mempertahankan loyalitas pasien, maka harus dilakukan suatu komunikasi yang terus menerus serta efektif dengan peserta terutama dalam menghadapi keluhan dari para pasien. Salah satu upaya yang jelas adalah dengan mendengarkan apa yang diinginkan oleh pasien dalam memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan Puskesmas dalam melayani mereka.

Penilaian 117 responden terhadap tingkat kepentingan sikap petugas dalam menghadapi keluhan pasien adalah tertera pada Tabel. Selanjutnya penilaian

responden terhadap tingkat kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat tertera pada Tabel 4. 11

Tabel 4. 11  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Sikap Petugas dalam Menghadapi Keluhan Pasien

Sikap Petugas dalam menghadapi keluhan dari pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,41	4,67	-1,26	73,01 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam menghadapi keluhan pasien sebesar 73,01 % dan Gap antara harapan masyarakat tentang sikap petugas dalam menghadapi keluhan pasien dengan kenyataan sebesar -1,26.

### 3. Analisis Ketanggapan (*RESPONSIVENESS*)

#### a. Kemampuan petugas dalam menanggapi / menyelesaikan keluhan pasien

Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan peserta, suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada peserta dan mereka tidak akan menjadi terlalu kecewa dan terus mengingat kejadian itu.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan

keluhan peserta, juga penilaian peserta terhadap kinerja yang dirasakannya sebagaimana tertera pada Tabel 4. 12 di bawah ini :

Tabel 4. 12  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Sikap Petugas dalam menyelesaikan Keluhan Pasien.

Sikap Petugas dalam menyelesaikan keluhan dari Pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,50	4,70	-1,20	74,46 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menanggapi / menyelesaikan keluhan peserta sebesar 74,46 % dan Gap antara harapan masyarakat pada kemampuan petugas dalam menanggapi / menyelesaikan keluhan peserta dengan kenyataan sebesar -1,20.

b. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah

Kemampuan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat untuk mengambil tindakan segera dalam menyelesaikan masalah pasien, ketika mereka mendapat masalah dalam Pelayanan, maka Puskesmas Simpur terlihat sudah mendekati apa yang diinginkan oleh pasien hal tersebut tentunya akan menjadi penilaian dari pihak Puskesmas Simpur agar dapat lebih baik lagi.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari tindakan segera petugas dalam menyelesaikannya sebagaimana tertera pada Tabel 4. 13

Tabel 4. 13  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Sikap Petugas dalam menyelesaikan Keluhan Pasien.

Sikap Petugas dalam menyelesaikan keluhan dari Pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,39	4,63	-1,24	73,22 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah sebesar 73,22 % dan Gap antara harapan masyarakat terhadap Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dengan kenyataan yang diterima masyarakat sebesar -1,24.

c. Kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas

Beragamnya pasien yang dilayani oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat karena mereka berasal dari berbagai lapisan dan berbagai sektor, maka dituntut kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti. Oleh karena itu pemahaman terhadap substansi keberadaan Puskesmas mutlak hendaknya harus dikuasai dengan baik oleh petugas di samping mengerti karakteristik pasien dari masyarakat luas.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, juga penilaian terhadap kinerja yang dirasakan sebagaimana tertera pada

Tabel 4.14

Tabel 4. 14  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,45	4,74	-1,29	72,78 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas yaitu sebesar 72,78 % dan Gap terhadap harapan masyarakat mengenai kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas dengan kenyataan yang mereka terima yaitu sebesar -1,29

#### d. Kecepatan Petugas dalam memberikan Pelayanan

Pengertian faktor ini adalah menuntut petugas Puskesmas pada semua bidang untuk memberikan Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit yang akan menimbulkan panjangnya jalur birokrasi dan membingungkan pasien dan petugas dituntut untuk memiliki dan mempunyai ketrampilan yang baik. Adapun tingkat kepentingan responden terhadap faktor kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta penilaian terhadap kinerja yang dirasakan oleh pasien.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan kecepatan petugas dalam memberikan layanan, juga penilaian peserta terhadap kinerja yang dirasakannya sebagaimana tertera pada Tabel 4. 15

Tabel 4. 15  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,45	4,74	-1,29	72,78 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 72,78 % dan Gap terhadap harapan masyarakat tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima yaitu sebesar -1,29.

#### 4. Analisis Jaminan (*ASSURANCE*)

##### a. Pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam memberikan Pelayanan

Pengertian faktor ini adalah menuntut kemampuan petugas Puskesmas pada semua bidang baik pada *Front Office* maupun *Back Office* untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang luas. Adapun tingkat kepentingan responden terhadap faktor pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan serta penilaian terhadap kinerja yang dirasakan oleh pasien.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam memberikan Pelayanan, juga penilaian peserta terhadap kinerja yang dirasakannya sebagaimana tertera pada Tabel 4.16

Tabel 4. 16  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur  
 Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kemampuan dan Keterampilan petugas  
 dalam memberikan Pelayanan Kesehatan

Kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,57	4,76	-1,19	75,00 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan Pelayanan yaitu sebesar 75,00 % dan besarnya Gap antara harapan dan kenyataan mengenai pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam memberikan Pelayanan sebesar - 1,19.

b. Kemampuan Petugas memberikan Pelayanan yang menyeluruh

Pasien akan merasakan kepuasan apabila pihak Puskesmas memberikan Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas. Pasien tidak akan mengambil peduli terhadap permasalahan internal yang dihadapi oleh pihak Puskesmas., bagi mereka Pelayanan harus diberikan secara tuntas dan menyeluruh. Hal ini disebabkan karena mereka merasa membayar untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dari kemampuan petugas untuk memberikan Pelayanan yang tuntas dan menyeluruh, juga penilaian kinerja yang dirasakan sebagaimana terlampir pada Tabel 4. 17



Tabel 4. 17  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan secara menyeluruh

Kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan secara menyeluruh	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,38	4,75	-1,37	71,16 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas memberikan pelayanan yang menyeluruh adalah sebesar 77,19 % dan Gap harapan masyarakat terhadap kemampuan petugas memberikan pelayanan yang menyeluruh dengan kenyataan sebesar -1,37.

c. Manfaat Puskesmas bagi masyarakat sekitar

Manfaat Puskesmas Simpur bagi peserta adalah memperoleh pelayanan kesehatan pada saat diperlukan yakni pada waktu menderita sakit, hamil, melahirkan dan gugur kandungan, kecelakaan insidental, mencapai usia tua, meninggal dunia dan lainnya. Serta mendorong terciptanya kondisi masyarakat yang sehat dan dinamis. Dari 117 responden terhadap tingkat kepentingan akan manfaat Puskesmas Simpur bagi masyarakat dan juga untuk melihat penilaian responden terhadap kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat sebagaimana tertera pada Tabel 4. 18

Tabel 4. 18  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Manfaat Puskesmas bagi Masyarakat sekitar

Manfaat Puskesmas bagi Masyarakat sekitar	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,99	4,89	-0,90	81,60 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap manfaat Puskesmas bagi masyarakat sekitar yaitu sebesar 81,60 % dan Gap antara harapan masyarakat mengenai Manfaat Puskesmas bagi masyarakat sekitar dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -0,90.

d. Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif

Untuk memperluas dan mempertahankan loyalitas pelanggan, maka harus dilakukan suatu komunikasi yang terus menerus serta efektif dengan pelanggan. Salah satu upaya yang jelas adalah dengan mendengarkan apa yang diinginkan oleh peserta dalam memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Penilaian 117 responden terhadap tingkat kepentingan kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dengan peserta adalah tertera pada Tabel. Selanjutnya penilaian responden terhadap tingkat kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat pada Tabel 4. 19

Tabel 4.19  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Sikap Petugas dalam menyelesaikan Keluhan Pasien.

Sikap Petugas dalam menyelesaikan keluhan dari Pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,50	4,70	-1,20	74,46 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif yaitu sebesar 74,10 % dan Gap antara harapan masyarakat terhadap Kemampuan petugas untuk melakukan komunikasi yang efektif kepada para pasiennya dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,25.

## 5. Analisis Tampilan Fisik ( *TANGIBLE* )

### a. Gedung yang nyaman dan baik

Kenyamanan gedung dan keindahan gedung akan membuat pasien yang menunggu dapat merasa nyaman hal ini penting guna memberikan citra yang baik bagi pasien ( Pelanggan ) juga disebabkan bahwa yang terlihat pertama kali ketika akan memasuki pusat pelayanan maka gedung menjadi suatu alasan mengapa mereka memilih untuk mendapatkan pelayanan di tempat itu. Hal tersebut juga merupakan wujud dari citra Puskesmas, walaupun gedung tua kebersihan dan kenyamanan gedung tetap dijaga dan dirawat dengan baik.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan faktor kenyamanan dan kondisi gedung, juga penilaian terhadap kinerjanya sebagaimana tertera pada Tabel 4. 20

Tabel 4. 20  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kondisi Gedung Puskesmas

Kondisi Gedung Puskesmas	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,30	4,71	-1,41	70,06 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap gedung yang nyaman dan baik yaitu sebesar 70,06 % dan Gap terhadap harapan masyarakat akan gedung yang nyaman dan baik dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,41.

b. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas

Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas merupakan wujud dari citra perusahaan. Agar petugas selalu dapat tampil dengan rapih dan bersih maka perlukan kesadaran dari seluruh pegawai bahwa mereka itu akan dinilai oleh pasien, dan tentu akan membawa kesan tersendiri.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan faktor kerapihan dan kebersihan penampilan petugas, juga penilaian terhadap kinerjanya sebagaimana tertera pada Tabel 4. 21

Tabel 4. 21  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung  
 Karang Pusat Terhadap Kerapihan Penampilan Petugas

Kerapihan Penampilan Petugas	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,53	4,72	-1,19	74,79 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kerapihan dan kebersihan penampilan petugas yaitu sebesar 74,79 % dan Gap antara harapan masyarakat mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,19

c. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan

Selain kerapihan dan kebersihan penampilan petugas, hal yang juga penting untuk diperhatikan adalah kebersihan dan kenyamanan ruangan Pelayanan. Kebersihan ruangan Pelayanan merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh peserta dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh peserta. Untuk menjaga tingkat kebersihan dan kenyamanan, maka diperlukan adanya perawatan sekaligus penataan ruangan. Selain itu pengaturan suhu udara, adanya air mineral, tersedianya surat kabar ataupun adanya televisi juga dirasakan sangat penting.

Adapun tingkat kepentingan 117 responden terhadap faktor kebersihan dan kenyamanan ruangan Pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 4.22. Demikian pula penilaian tingkat kinerjanya.

Tabel 4. 22  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan.

Kebersihan dan Kenyamanan ruang Pelayanan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,40	4,62	-1,25	73,12 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan Pelayanan yaitu sebesar -1,25.

d. Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan

Telepon, fax, buku petunjuk, papan pengumuman, petunjuk ruangan, jenis pelayanan yang dapat diberikan, dan perlengkapan lainnya akan menjadi sangat penting. Ketiadaan perlengkapan tersebut akan menjadi penghambat bagi kelancaran Pelayanan yang dapat berakibat rasa kecewa pada pasien. Untuk itu pemenuhan segala kebutuhan perlengkapan tersebut mutlak diperlukan.

Adapun tingkat kepentingan 117 responden terhadap faktor perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan serta penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat dalam Tabel 4. 23

Tabel 4. 23  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Perlengkapan untuk Kemudahan Pelayanan

Perlengkapan untuk kemudahan Pelayanan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,38	4,74	-1,36	71,31 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dapat diperoleh tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan yaitu sebesar 71,31 % dan Gap yang terjadi antara harapan dengan kenyataan mengenai Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan sebesar -1,36.

## 6. Analisis Empati (*EMPATHY*)

### a. Perhatian petugas secara khusus kepada pasien

Kemampuan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pesertanya merupakan suatu nilai tambah bagi Puskesmas Simpur itu sendiri, dimana pihak Puskesmas Simpur dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan pasien.

Usaha lain yang dapat dilakukan Puskesmas Simpur adalah peningkatan kemampuan karyawan untuk dapat memahami kebutuhan pelanggannya melalui pelatihan khusus.

Dari 117 responden, maka didapat data tingkat kepentingannya sebagai yang tertera pada Tabel. Demikian pula untuk penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat pada Tabel 4.24

Tabel 4. 24  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur  
Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Perhatian Petugas secara Khusus

Perhatian petugas secara Khusus kepada pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,43	4,70	-1,27	72,98 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Selanjutnya dari kedua data tersebut, maka diperoleh tingkat Kepuasan masyarakat terhadap perhatian petugas secara khusus kepada pasien sebesar 72,98% dan Gap yang terjadi antara harapan masyarakat terhadap perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan kenyataannya yang mereka terima saat menerima pelayanan dari petugas yaitu sebesar -1,27.

b. Kesan Pertama atas Pembelian Pelayanan

Kesan pertama pada pemberian pelayanan adalah titik awal (*starting point*) untuk tercapainya kepuasan pasien. Oleh karenanya terhadap harga diri pasien jualan harus dijaga dan dilindungi. Bila Puskesmas melakukan tindakan yang membuat harga diri pasien jatuh, sudah dapat dipastikan peserta tidak mau berhubungan lagi dengan Puskesmas tersebut.

Penilaian 117 responden terhadap tingkat kepentingan kesan pertama atas pemberian Pelayanan serta penilaian responden terhadap tingkat kinerja Puskesmas Simpur tertera pada Tabel 4. 25

Tabel 4.25  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kesan Pertama Petugas Terhadap Pasien

Kesan pertama petugas terhadap pasien	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,38	4,64	-1,26	72,84 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kesan pertama atas pemberian Pelayanan yaitu sebesar 72,84 % dan Gap



yang terjadi antara harapan dan kenyataan yang mereka terima terhadap kesan pertama atas pemberian Pelayanan yang diberikan yaitu sebesar -1,26.

c. Memberikan kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan

Untuk memberikan kepuasan kepada peserta faktor mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan peserta adalah sangat penting. Salah satu upaya mencapainya, maka Puskesmas Simpur harus berorientasi pada riset pasar dan menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan dari peserta.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan peserta seperti yang tertera pada Tabel. Selanjutnya disajikan pula penilaian responden terhadap kinerja Puskesmas Simpur sebagaimana Tabel 4. 26

Tabel 4. 26  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur  
Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Pemberian Kesempatan bertanya  
atau menyampaikan keluhan

Pemberian kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,38	4,61	-1,23	73,32 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan sebesar 73,32% dan Gap antara harapan masyarakat terhadap diberikannya kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,23.

d. Kesiediaan untuk meminta maaf

Kesiediaan petugas untuk meminta maaf kepada pasien sebagai akibat kesalahan yang di perbuatnya ataupun pelayanan yang diberikan dianggap belum maksimal oleh pasien akan menimbulkan respek dan merasa bahwa mereka (Pasien) dihargai sebagai suatu komponen yang ikut membangun keberhasilan Puskesmas. Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan faktor kesiediaan petugas untuk meminta maaf serta penilaian terhadap kinerja Puskesmas Simpur sebagaimana tertera pada Tabel. 4.27

Tabel. 4. 27  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Kesiediaan Meminta Maaf bila ada kesalahan

Kesiediaan meminta maaf bila ada kelalaian dari petugas	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,09	4,55	-1,46	67,91 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kesiediaan petugas untuk meminta maaf yaitu sebesar 76,55% dan adanya Gap yang cukup besar antara harapan masyarakat terhadap Kesiediaan petugas untuk meminta maaf dan kenyataan yang mereka terima selama ini yaitu sebesar - 1,46.

e. Waktu beroperasi Puskesmas Simpur

Waktu beroperasi Puskesmas akan banyak membantu menaikkan citra Puskesmas karena masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan memerlukan jasa

pelayanan Puskesmas setiap saat, mereka terkadang dan sering kali tidak dapat menunda untuk mendapatkan pelayanan Puskesmas.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan faktor kesediaan petugas untuk meminta maaf serta penilaian terhadap kinerja Puskesmas Simpur sebagaimana tertera pada Tabel 4.28

Tabel 28  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Waktu beroperasi Puskesmas

Waktu beroperasi Puskesmas bagi masyarakat sekitar	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
	3,65	4,71	-1,06	77,49 %

Sumber : Hasil pengolahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu beroperasi Puskesmas Simpur yaitu sebesar 77,49% dan adanya Gap terhadap harapan masyarakat mengenai waktu beroperasi Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,06.

## 7. Analisis Perdimensi

### a. Analisis Keandalan (*Reliability*)

Di dalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Simpur yang merupakan gabungan dari 5 variabel yang mewakili (*Reliability*) yaitu Kemampuan Puskesmas memenuhi Pelayanan keluhan, kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas untuk

memberikan pelayanan yang baik menjadi perhatian pihak Puskesmas karena tanggung jawab Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang diinginkan oleh para pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah menjadi tanggung jawab pihak Puskesmas Simpur.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penelitiannya terhadap tingkat kepuasan dan kinerja dari Dimensi Keandalan ( *reliability* ) sebagaimana terlihat pada Tabel 4. 29

Tabel 4. 29  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Dimensi Keandalan ( *Reliability* )

	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Kemampuan Puskesmas Simpur untuk memenuhi Pelayanan yang telah dijanjikan	3,50	4,83	-1,33	72,46 %
Kecepatan dalam pendaftaran pasien	3,45	4,71	-1,26	73,25 %
Kemudahan Pelayanan Keluhan	3,45	4,68	-1,23	73,72%
Kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan Kesehatan	3,47	4,76	-1,29	72,90%
Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pasien	3,41	4,67	-1,26	73,01%
	3,46	4,73	-1,26	73,15%

Sumber : Olahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dimensi Keandalan ( *Reliability* ) Puskesmas Simpur yaitu sebesar 73,15% dan adanya Gap terhadap harapan masyarakat mengenai Dimensi

Keandalan ( *Reliability* ) Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang ada yaitu - 1,27.

b. Analisis Ketanggapan ( *Responsiveness* )

Di dalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kemampuan dari petugas Puskesmas Simpur untuk merespon atau ketanggapan mereka terhadap keinginan para pengguna jasa kesehatan di Puskesmas Simpur. Antisipasi dari pihak Puskesmas Simpur akan memberikan kesan yang baik bagi pasien sehingga jika ada kelalaian secara antisipatif mutlak diperlukan demikian juga kemampuan pihak Puskesmas untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara tuntas dan menyeluruh juga sangat diperlukan, masyarakat juga menginginkan pelayanan yang cepat terhadap masalah mereka.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penelitiannya terhadap tingkat kepuasan dan kinerja dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebagaimana terlihat pada Tabel 4. 30

Tabel 4. 30

Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Dimensi Ketanggapan ( *Responsiveness* )

	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien	3,50	4,70	-1,20	74,46 %
Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah	3,39	4,63	-1,24	73,22%
Kemampuan untuk memberikan informasi yang	3,45	4,74	-1,29	72,78%

jelas				
Kecepatan petugas dalam memberikan Pelayanan	3,45	4,74	-1,29	71,78%
	3,45	4,70	-1,25	73,40%

Sumber : Olahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data diatas tersebut, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Dimensi Ketanggapan (*Respons4ness*) Puskesmas Simpur kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu sebesar 73,40% dan adanya Gap terhadap harapan masyarakat mengenai Dimensi Ketanggapan (*Respons4ness*) Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,25.

c. Analisis Jaminan (*Assurance*)

Di dalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kemampuan dari petugas Puskesmas Simpur untuk memberikan jaminan bagi pengguna jasa kesehatan di Puskesmas Simpur bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan dari ahlinya. Juga akan dilihat manfaat Puskesmas bagi masyarakat dan kemampuan petugas untuk melakukan komunikasi yang efektif agar informasi yang disampaikan kepada para pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat diterima dengan baik dan mereka tidak salah mengartikan informasi yang disampaikan tersebut.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penelitiannya terhadap tingkat kepuasan dan kinerja dari Dimensi Jaminan (*Assurance*) sebagaimana terlihat pada Tabel 4. 31

Tabel 4. 31  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan  
 Tanjung Karang Pusat Terhadap Dimensi Jaminan ( *Assurance* )

	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam memberikan Pelayanan	3,57	4,76	-1,19	75,00 %
Kemampuan petugas untuk memberikan Pelayanan yang menyeluruh	3,38	4,75	-1,37	71,16%
Manfaat Puskesmas	3,99	4,89	-0,90	81,60%
Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif	3,52	4,75	-1,25	74,10%
	3,62	4,77	-1,15	75,89%

Sumber : Olahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,15.

#### d. Analisis Tampilan Fisik ( *Tangible* )

Gabungan dari variabel – variabel yang terdapat pada dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) akan memperlihatkan kepuasan pengguna jasa pelayanan Kesehatan di Puskesmas Simpur terhadap tampilan fisik secara keseluruhan variabel – variabel yang akan mempengaruhi kualitas dari tampilan fisik itu sendiri adalah

gedung Puskesmas, kebersihan dan kerapihan penampilan petugas, kebersihan dan kenyamanan ruang Pelayanan dan perlengkapan yang memudahkan Pelayanan karena sifatnya yang kasat mata maka tampilan ini adalah yang paling mudah untuk dinilai oleh pengguna jasa pelayanan.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penelitiannya terhadap tingkat kepuasan dan kinerja dari Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) sebagaimana terlihat pada Tabel 4. 32

Tabel 4. 32  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Dimensi Tampilan Fisik ( *Tangible* )

	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Gedung yang nyaman dan baik	3,30	4,71	-1,41	70,06 %
Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Petugas	3,53	4,72	-1,19	74,79%
Kebersihan dan Kenyamanan ruang Pelayanan	3,40	4,62	-1,25	73,12%
Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan	3,38	4,74	-1,36	71,31%
	3,40	4,69	-1,29	72,49%

Sumber : Olahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) Puskesmas Simpur terhadap masyarakat yaitu sebesar 72,49% dan adanya Gap terhadap harapan masyarakat



mengenai Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,29. Besarnya Gap yang terjadi dan Persentase yang kecil ini dapat dimengerti karena gedung ini merupakan gedung lama yang menggunakan standar lama dan belum pernah direnovasi secara menyeluruh apalagi renovasi total sehingga gedung yang ada terlihat tua dan perbaikan yang dilakukan selama ini adalah atas swadaya dari pihak Puskesmas sendiri dengan sistem tambal sulam.

e. Analisis Empati (*Empathy*)

Dimensi yang dipengaruhi variabel – variabel yang berdasarkan pada perhatian dari petugas secara khusus kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpur, kesan pertama atas pemberian Pelayanan, memberikan kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan, kesedian untuk meminta maaf dan waktu operasional dari Puskesmas Simpur yang terdapat pada dimensi empati (*Empathy*) akan memperlihatkan kepuasan pengguna jasa pelayanan Kesehatan di Puskesmas Simpur.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penelitiannya terhadap tingkat kepuasan dan kinerja dari Dimensi Empati (*Empathy*) sebagaimana terlihat pada Tabel 4. 33

Tabel 4. 33  
 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Dimensi Empati ( *Empathy* )

	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Perhatian petugas secara khusus	3,43	4,70	-1,27	72,98 %
Kesan pertama atas pemberian pelayanan	3,38	4,64	-1,26q	72,84%
Memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan keluhan	3,38	4,61	-1,23	73,32%
Kesediaan meminta maaf	3,09	4,55	-1,46	67,91%
	3,39	4,64	-1,25	73,06%

Sumber : Olahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Dimensi Empati (*Empathy*) Puskesmas Simpur terhadap harapan masyarakat yaitu sebesar 73,06% dan adanya Gap terhadap harapan masyarakat mengenai Dimensi Empati (*Empathy*) Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang ada yaitu sebesar -1,25

#### f. Analisis Kualitas Pelayanan

Dari kelima dimensi yang telah dibahas diatas maka dapat diGambarkan keadaan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Simpur dan dapat dilihat secara keseluruhan berapa tingkat pengharapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka inginkan dan berapa yang dapat diberikan oleh Pihak Puskesmas Simpur.

Gabungan kelima dimensi tersebut akan memperlihatkan juga gap yang ada antara pengharapan dan kenyataan yang mereka terima.

Dari 117 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penelitiannya terhadap tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa pelayanan kesehatan yang dalam hal ini adalah Puskesmas Simpur dan kinerja dari kelima dimensi yang di teliti Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Ketanggapan (*Respons4ness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) dan Dimensi Empati (*Empathy*) sebagaimana terlihat pada Tabel 4.34

Tabel 4.34  
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Terhadap Semua Dimensi

	Kenyataan	Harapan	Gap yang ada	Persentase Kepuasan
Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,46	4,73	-1,27	73,15 %
Dimensi Ketanggapan ( <i>Respons4ness</i> )	3,45	4,70	-1,25	73,40%
Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3,62	4,77	-1,15	75,89%
Dimensi Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	3,40	4,69	-1,29	72,49%
Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> )	3,39	4,64	-1,25	73,06%
	3,46	4,70	-1,24	73,61%

Sumber : Olahan dari KUESIONER terlampir

Dari kedua data tersebut diatas, maka dicapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas Simpur terhadap masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu sebesar 73,61% dan adanya Gap terhadap harapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang harusnya diberikan oleh pihak Puskesmas Simpur kepada masyarakatnya pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpur dengan kenyataan yang pelayanan yang mereka terima selama menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut yaitu sebesar -1,24.

## 8. ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN

Dalam upaya peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan analisis pemetaan ke lima dimensi tersebut dengan menggunakan diagram *kartesius*. Adapun hasil perhitungan pemetaan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 4.35 di Bawah ini.

Tabel 4.35  
Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kuadran

No	Indikator	Rata-Rata		Kuadran
		Kenyataan (X)	Harapan (Y)	
1	<b>Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
	1. Perhatian petugas secara khusus	3.43	4.70	C
	2. Kesan pertama untuk pemberian pelayanan	3.38	4.64	C
	3. Memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan keluhan	3.38	4.61	C
	4. Kesiediaan meminta maaf	3.09	4.55	C

<b>2</b>	<b>Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)</b>			
	5. Gedung yang nyaman dan baik	3.36	4.71	C
	6. Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Petugas	3.53	4.72	B
	7. Kebersihan dan Kenyamanan ruang Pelayanan	3.40	4.62	C
	8. Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan	3.38	4.74	A
<b>3</b>	<b>Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
	9. Pengetahuan dan Keterampilan Pegawai dalam memberikan Pelayanan	3.57	4.76	B
	10. Kemampuan Petugas untuk memberikan Pelayanan yang menyeluruh	3.38	4.75	A
	11. Manfaat Puskesmas	3.99	4.89	B
	12. Kemampuan Petugas melakukan komunikasi yang efektif	3.52	4.75	B
<b>4</b>	<b>Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
	13. Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien	3.50	4.47	B
	14. Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah	3.39	4.63	C
	15. Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas	3.45	4.74	A
	16. Kecepatan Petugas dalam memberikan Pelayanan	3.45	4.74	A
<b>5</b>	<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
	17. Kemampuan Puskesmas Simpur untuk memenuhi Pelayanan yang telah dijanjikan	3.50	4.83	B
	18. Kecepatan dalam mendaftarkan pasien	3.45	4.71	A
	19. Kemudahan Pelayanan Keluhan	3.45	4.68	C
	20. Kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan Kesehatan	3.47	4.76	B
	21. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pasien	3.41	4.67	C
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>		<b>3.46</b>	<b>4.70</b>	

Keterangan :

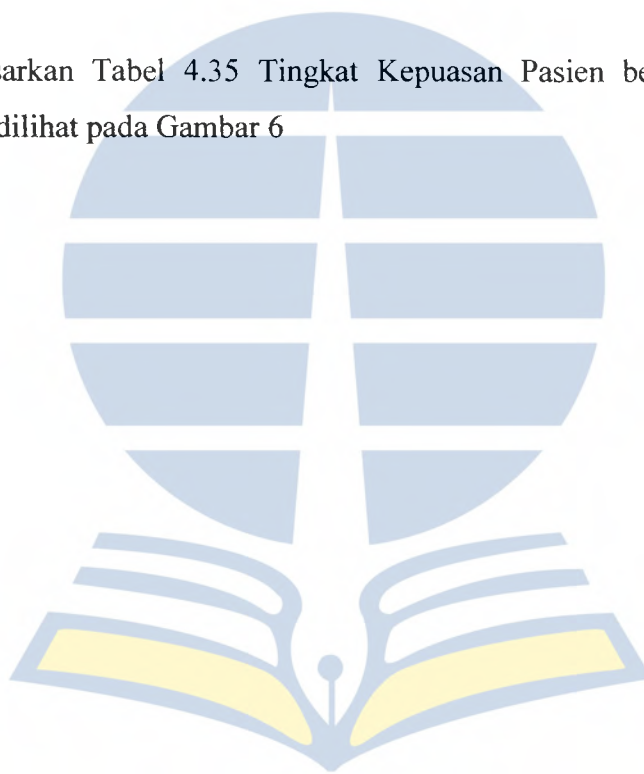
Kuadran A =  $y > 4.70$  ;  $x < 3.46$

Kuadran B =  $y > 4.70$  ;  $x > 3.46$

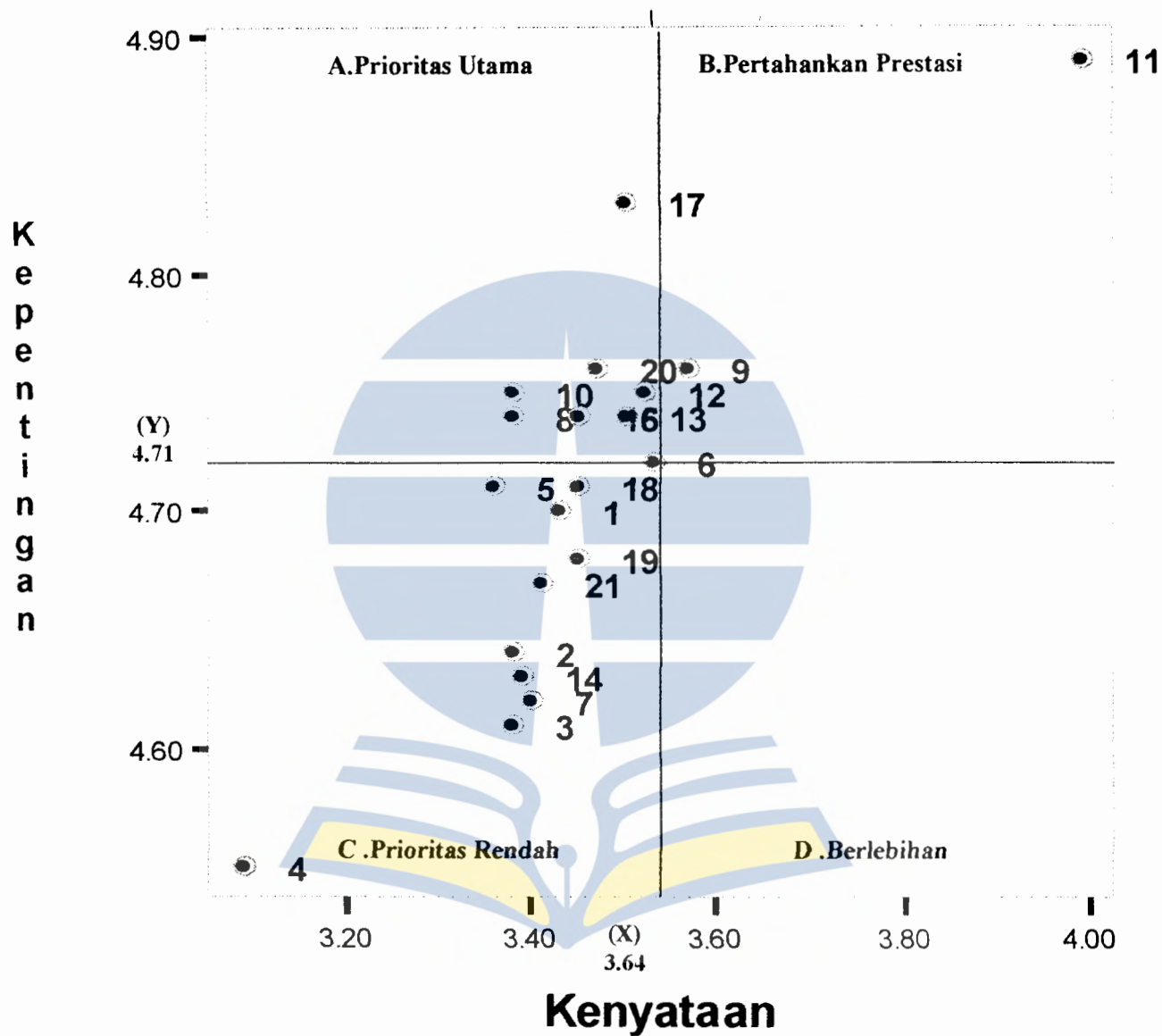
Kuadran C =  $y < 4.70$  ;  $x < 3.46$

Kuadran D =  $y < 4.70$  ;  $x > 3.46$

Berdasarkan Tabel 4.35 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Kualitas Layanan dapat dilihat pada Gambar 6



Gambar 6  
Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan  
Pasien/Pengguna Layanan di Puskesmas Simpur



Sumber : Data pada table 4.35

Berdasarkan Gambar diatas maka interpretasi masing-masing Kuadran diuraikan sebagai berikut :

### **KUADRAN A**

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dianggap sangat penting, sedangkan tingkat kerjanya belum memuaskan, sehingga penanganannya perlu diprioritaskan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam Kuadran ini adalah :

- (8) Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan
- (10) Kemampuan petugas untuk memberikan Pelayanan yang menyeluruh
- (15) Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas
- (16) Kecepatan Petugas dalam memberikan Pelayanan
- (18) Kecepatan dalam pendaftaran pasien

### **KUADRAN B**

Menunjukkan faktor-faktor yang dipertahankan karena tingkat kinerja telah sesuai dengan kepentingan sehingga pasien merasa puas. Faktor-faktor yang termasuk dalam Kuadran ini adalah :

- (6) Kerapihan dan Kebersihan Penampila Petugas
- (9) Pengetahuan dan Keterampilan Pegawai dalam memberikan Pelayanan
- (11) Manfaat Puskesmas
- (12) Kemampuan Petugas melakukan Komunikasi yang efektif
- (13) Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien



- (17) Kemampuan Puskesmas Simpur untuk memenuhi Pelayanan yang telah dijanjikan
- (20) Kemudahan mendapatkan kebutuhan Pelayanan Kesehatan

### **KUADRAN C**

Menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting sedangkan kualitas pelayanannya bisa atau cukup. Faktor-faktor yang termasuk dalam Kuadran ini adalah :

- (1) Perhatian petugas secara khusus
- (2) Kesan pertama atas pemberian Pelayanan
- (3) Kesediaan meminta maaf
- (4) Memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan keluhan
- (5) Gedung yang nyaman dan baik
- (7) Kebersihan dan Kenyamanan ruang Pelayanan
- (14) Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah
- (19) Kemudahan Pelayanan Keluhan
- (21) Sikap Petugas dalam menghadapi keluhan pasien

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

#### 5.1 Kesimpulan

1. Hasil uji validitas dan reabilitas terhadap instrumen penelitian (Kuesioner Kepuasan Pasien) didapatkan nilai *cronbrach alpha* yang cukup tinggi untuk masing-masing dimensi kepuasan, yaitu dimensi keandalan (*reliability*) 0,8036, dimensi ketanggapan (*responsiviness*) 0,8115, dimansi jaminan (*assurance*) 0,7971. dimensi tampilan fisik (*tangible*) 0,8650 dan dimensi kemudian (*emhpaty*) 0,8923.
2. Rata-rata kepuasan total responpen, terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpur adalah (73,61 %), sedangkan rata-rata untuk 5 dimensi kepuasan adalah sebagai berikut : Keandalan (*reliability*) 73,25 %, dimensi tanggapan (*responsiviness*) 73,40 %, dimensi jaminan (*assurance*) 75,89 %, dimensi tampilan fisik (*tangible*) 72,49 % dan dimensi kemudahan (*emmpaty*) 73,06 %.
3. Hasil analisis dengan diagram kartesius, aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran A yang perlu menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah :

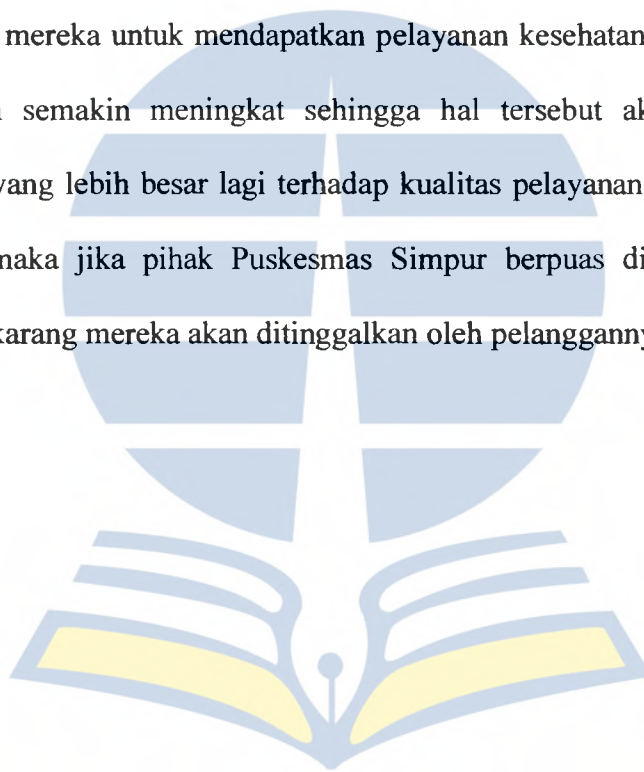
- Perlengkapan untuk memudahkan Pelayanan
  - Kemampuan petugas untuk memberikan Pelayanan yang menyeluruh
  - Kemampuan untuk memberika informasi yang jelas
  - Kecepatan petugas dalam memberikan Pelayanan
  - Kecepatan dalam pendaftaran pasien
4. Besarnya gap atau kesenjangan terutama pada fisik gedung dan kemauan untuk meminta maaf lebih disebabkan pada gedung Puskesmas yang relatif sudah tua dan sempit serta sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas masih banyak yang manual sehingga untuk beberapa urusan agak lambat, komputerisasi juga masih terbatas pada pelaporan itupun masih sangat terbatas dan tenaga yang mengoperasikannyapun masih terbatas ditambah lagi peralatan medis pun dirasakan kurang oleh pihak Puskesmas terpaksa dirujuk karena ketiadaan alat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakatlah yang membutuhkan mereka dan bukan sebaliknya.
5. Keluhan-keluhan yang berhasil dari para pengguna jasa penanganannya selama ini tindak lanjutnya belum terlihat jelas, kotak saran yang ada lebih banyak kosong hal ini dapat disebabkan beberapa keluhan mereka selama ini tidak atau belum mendapat tanggapan dari pihak Puskesmas. Gap atau kesenjangan mereka akan hal ini juga cukup besar, hal ini kembali lagi berasal dari paradigma lama yang masih dianut oleh pihak penyedia jasa pelayanan bahwa meraka adalah yang berwenang dan pelanggan adalah pihak yang menerima sehingga tidak boleh banyak menuntut dan mengeluh.

## 5.2 Saran

1. Gedung yang terdapat pada Puskesmas Simpur perlu ditingkatkan kualitasnya, hal tersebut terutama dengan renovasi gedung yang sudah lama tersebut secara total sehingga menciptakan kesan nyaman dan aman bagi para pengguna jasa pelayanan masyarakat tersebut. Ruangan-ruangan kecil dan berhimpit serta gang untuk lalulalang baik petugas medis maupun pasien terasa sangat kecil dan sempit serta perlunya tambahan sarana dan prasarana yang mendukung operasional Puskesmas Simpur baik komputerisasi administrasi maupun perlengkapan medis untuk Pelayanan Kesehatan dasar.
2. Perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di Puskesmas Simpur agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan juga diperlukan kursus manajemen jasa yang akan mengubah cara berpikir petugas bahwa pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien.
3. Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek Pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang, kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam lokakarya mini (Lokmin) yang diadakan oleh pihak Puskesmas tiap bulannya. Dan perlu dibuat aturan main yang mengatur ketat tentang "Reward" dan

"*Punishment*" bagi petugas Pelayanan, sehingga akan memberikan motivasi yang baik bagi petugas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

4. Pihak Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sebab pengetahuan pelanggan penggunaan jasa pelayanan kesehatan akan terus berkembang meningkat dan kesadaran mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik akan semakin meningkat sehingga hal tersebut akan mengakibatkan tuntutan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka, maka jika pihak Puskesmas Simpur berpuas diri dengan keadaan seperti sekarang mereka akan ditinggalkan oleh pelanggannya.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arikunto, Suharsini. ( 1998 ). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit CV. Rajawali
- Azwar, Azrul ( 1988 ). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Penerbit PT. Binarupa Akasara
- Black, A. James ( 1992 ). *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Judul asli *Methods And Issues in Social Research*. Disunting dan dibahasa Indonesiakan oleh E. Koswara. Bandung Press.
- Davey, K.J. ( 1988 ) *Pembiayaan Pemerintah Daerah*. Judul asli *Financing Financial Government*. Diterjemahkan oleh Amanullah Dkk. Jakarta : UI-Press
- Denton, D. Keith ( 1995 ) *How to Give Quality Service ti Your Customer*. Gulf Publising Company, Houston.
- Drucker, F. Peter ( 1995 ) *Managing in A Time Of Great Change*. Oxford : Butterwort
- E. Kaswara ( 1992 ), *Otonomi Daerah untuk demokrasi dan kemandirian rakyat*, Bandung. Penerbit Yauasan Pariba
- Gaspersz, Vincent ( 1997 ), *Manajemen Kualita Penerapan Konsep-konsep dalam manajemen Bisnis Total*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hardesky, Jack ( 1995 ), *Total Quality Management Hand Book*, McGraw Hill, Inc: New York
- Handoko, Hani T ( 1995 ) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* : Yogyakarta, Penerbit BPFE

- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management ; Analysis, Planing, Implementation and Control 8<sup>th</sup> ed* Englewood Cliffs. N.J; Prentice-Hall International, Inc:
- Kasim, Azhar. 1998. *Reformasi Administrasi Negara sebagai Prasyarat Upaya Meningkatkan Daya Saing Nasional ;*
- Lele, Milind M dan Jagdish N. Sheth. 1994 , *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Terjemah. McGraw-Hill. Inc New York
- Lovelock, Christoper, 1994; *Product plus: How product + Service = Competitive Advantage*, International Edition. Singapore: Mc. Graw-hill Inc
- Macaulay, Steve, Sarah Cook. 1997 *How to Improve Your Costumer Service*. Kiat Meningkatkan pelayanan Bagi Pelanggan ; Terjemah Yoshua I Sambodo. PT. Gramedia Pustaka Utama ; Jakarta
- Mardiasmo, 2002 *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*: Andi ; Yogyakarta.
- Moenie, AS. 1995 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara; Cetakan kedua
- Nawawi, H Hadari, 1997 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta; Penerbit Gajah Mada University Press 1997
- Profil Puskesmas Simpur, 2006 *Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung*
- PTP Puskesmas Simpur, 2007 *Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung*
- Santoso, Singgih, 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta; Penerbit PT. Elelex Media Komputindo
- Supriatna, Tjahya, 1996. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*: Jakarta Penerbit PT Nimas Multima;

Tjipto Fandi, 1998 Manajemen Jasa: Yogyakarta. Penerbit Andi; Cetakan Kedua

Waworuntu, Bob. Dasar-dasar keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat: PT. Gramedia Pustaka Utama; Jakarta, 1997

Zeithmal, Valarie A.A Parasuraman, Leonard L Bery, 1990. Delivering Quality Service, Balncing Costumer Perseption and Expectation; The Free Press; New York

### **ARTIKEL**

Aviliani dan Eli, Wifridus. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan. Usahawan, No. 05 Th XXVI, Jakarta. 1997

Dwi Yanto Agus dan Kusumari Bevaola. Kinerja Pelayanan Publik. Policy Brief. No.01/PB Yogyakarta 2001.

Harming, Murdifin. Poke Yoke : Metode untuk Meningkatkan Mutu Jasa yang Diserahkan kepada konsumen. Usahawan, No. 08 Th.XXX UI Jakarta 2001

Soeling, Pantius. D. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia untuk peningkatan Pelayanan Bisnis dan Birokrasi, No.2 Vol. III UI Jakarta 1997

### **PERATURAN-PERATURAN**

Republika Indonesia, Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, tentang pemerintahan Daerah

Republika Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 1999, tentang perimbangan antara Pusat dan Daerah

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 1 Tahun 1995, tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Pelayanan Umum.



## DASAR PERHITUNGAN UJI VALIDITAS DATA

**Rumus :**

$$t \text{ hitung} = R_{bt} \times \sqrt{\frac{n-1}{1-R_{bt}^2}}$$

$n$  = jumlah responden

$R_{bt}$  = *Corrected Item Total Correlation*

(dapat dilihat pada hasil SPSS pada saat uji Reliabilitas)

$dk$  = Derajat Kebebasan (  $dk = n-2$  )

- Butir pertanyaan / variabel dinyatakan valid jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$
- Untuk  $n = 117$ ,  $dk = 115$  dan  $t \text{ tabel} = 1,981$
- Jika  $t \text{ hitung} = t \text{ tabel}$ , maka :

$$1,981 = R_{bt} \times \sqrt{\frac{115}{1-R_{bt}^2}}$$

$$\{1,981\}^2 = R_{bt}^2 \times \frac{115}{1-R_{bt}^2}$$

$$3,924 = R_{bt}^2 \times \frac{115}{1-R_{bt}^2}$$

$$3,924 = \frac{115 \cdot R_{bt}^2}{1-R_{bt}^2}$$

$$3,924 \times (1 - R_{bt}^2) = 115 \cdot R_{bt}^2$$

$$3,924 = 115 \cdot R_{bt}^2 + 3,924 \cdot R_{bt}^2$$

$$3,924 = 118,924 \cdot R_{bt}^2$$

$$R_{bt}^2 = 0,033$$

$$R_{bt} = 0,182$$

- Butir pertanyaan dinyatakan valid jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka butir pertanyaan akan dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation*  $R_{bt} > 0,182$ .

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)**

---

Kepada Yth :  
Klien (Pasien)  
Puskesmas Simpur

Dengan Hormat,

Dalam rangka meningkatkan Kualitas Layanan kepada masyarakat, Kami selaku mahasiswa Universitas Terbuka pada Program Magister Administrasi Publik akan mengadakan penelitian dengan judul :

**“Kualitas Layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung”.**

Untuk terlaksananya penelitian ini, maka peneliti sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi daftar pertanyaan (kuesioner) ini sesuai dengan pengamatan dan data sebenarnya dari layanan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur.

Dalam pengisian kuesioner ini Bapak/Ibu/Saudara hanya menulis salah satu dari lima kategori jawaban yang telah disediakan dengan memberi “NILAI” pada Kotak Jawaban yang telah kami sediakan pada jawaban yang dianggap tepat/sesuai.

Jawaban yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya berdasarkan kode etik penelitian.

Atas kesediaan, dukungan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu/Saudara, yang telah berkenan mengisi daftar pertanyaan ini penulis mengucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 2007

Peneliti

Tri Henny Sukemi

NOMOR RESPONDEN : \_\_\_\_\_

**DATA RESPONDEN**

Bagian ini menanyakan data diri Bapak/Ibu/Saudara yang akan membantu kami mengklasifikasikan data :

1. Jenis Kelamin Bapak/Ibu/Saudara
  - a. Perempuan
  - b. Laki-laki
  
2. Berapa usia Bapak/Ibu/Saudara saat ini
  - a. < 20 tahun
  - b. 21 – 30 tahun
  - c. 31 – 40 tahun
  - d. 41 – 50 tahun
  - e. > 50 tahun
  
3. Penghasilan Bapak/Ibu/Saudara
  - a. < Rp. 750.000
  - b. Rp. 750.000 s.d Rp. 1.500.000
  - c. Rp. 1.500.000 s.d Rp. 2.000.000
  - d. > Rp. 2.000.000
  
4. Tingkat Pendidikan terakhir Bapak/Ibu/Saudara
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Akademi/Universitas
  - e. Pasca Sarjana

## PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini yang mewakili pendapat Bapak/Ibu/Saudara sebagai pasien di Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat sesuai dengan tingkat penilaian yang kami sediakan dengan cara memberikan nilai pada skala jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

Pilihan tersebut untuk melihat Tingkat Kualitas Layanan yaitu : Tingkat Pelayanan Actual (yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan selama ini) dan Tingkat Pelayanan Ideal (yang Bapak/Ibu/Saudara harapkan untuk dapat diberikan oleh Puskesmas).

Skala jawaban berkisar 1 (satu) sampai 5 (lima) dengan masing-masing mewakili tingkat persetujuan jawaban. Adapun tingkat persetujuan jawabannya adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Baik ← 1 2 3 4 5 → Sangat Baik

### Keterangan:

- Nilai 1 untuk Sangat Tidak Baik
- Nilai 2 untuk Tidak Baik
- Nilai 3 untuk Cukup Baik
- Nilai 4 untuk Baik
- Nilai 5 untuk Sangat Baik

### Contoh:

No.	PERNYATAAN	Tingkat Kemampuan	
		Yang Dirasakan (1-5)	Yang Diharapkan (1-5)
1.	Puskesmas Kecamatan Simpur dapat memenuhi pelayanan yang telah dijanjikannya	( 4 )	( 5 )

No.	PERNYATAAN	Tingkat Kemampuan	
		Yang Dirasakan (1-5)	Yang Diharapkan (1-5)
ASPEK REALIBILITY (KEANDALAN)			
1.	Puskesmas Kecamatan Simpur dapat memenuhi pelayanan yang telah dijanjikannya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Kecepatan dalam pelayanan pendaftaran pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Kemudahan pelayanan keluhan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Kemudahan mendapatkan kebutuhan pelayanan kesehatan (informasi,Obat-obatan) Puskesmas Simpur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Sikap petugas dalam menghadapi keluhan dari para pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASPEK RESPONSIVENESS (DAYA TANGKAP)			
6.	Cara petugas dalam menanggapi keluhan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Tindakan yang dilakukan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Kecepatan petugas dalam pemberian layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASPEK ASSURANCE (KEYAKINAN)			
10.	Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	Manfaat Puskesmas Simpur bagi Bapak/Ibu/Saudara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

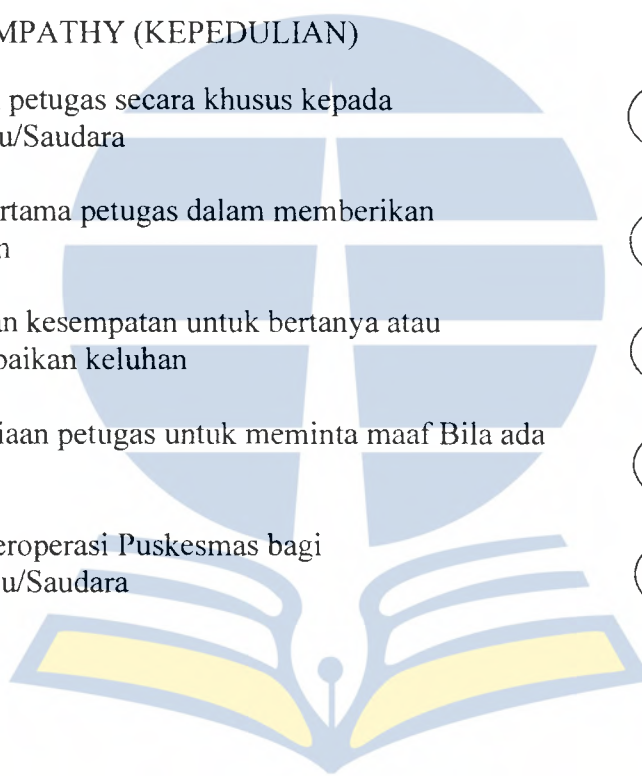
- 13 Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif

ASPEK TANGIBLE (FISIK)

- 14 Gedung yang nyaman dan baik
- 15 Kerapihan penampilan petugas
- 16 Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan
- 17 Perlengkapan untuk memudahkan pelayanan

ASPEK EMPATHY (KEPEDULIAN)

- 18 Perhatian petugas secara khusus kepada Bapak/Ibu/Saudara
- 19 Kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan
- 20 Pemberian kesempatan untuk bertanya atau menyampaikan keluhan
- 21 Ketersediaan petugas untuk meminta maaf Bila ada kelalaian
- 22 Waktu beroperasi Puskesmas bagi Bapak/Ibu/Saudara



SILAHKAN BAPAK/IBU/SAUDARA MENULISKAN KRITIK  
(KELUHAN) TERHADAP LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PUSKESMAS  
SIMPUR

---

---

---

SILAHKAN BAPAK/IBU/SAUDARA MENULISKAN SARAN / MASUKAN  
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN  
SIMPUR

---

---

