

## BAB 5 PEMBAHASAN

### 5.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Untuk menganalisis tingkat kepuasan menurut Metode Servqual dari Parrasuraman yang mengukur dimensi *Tangibility*, *Reability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *Assurance*, and *Emphaty* dengan menggunakan kuesioner. Terlebih dahulu dilakukan uji validitas data dan uji reabilitas pada kuesioner yang telah diisi oleh 30 responden. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi atau keajegan hasil pengukuran yang dilakukan.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment* dari Pearson (*pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Jika korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3000 ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat, dan ini berarti bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruk yang baik. Jika harga korelasi antara skor butir dengan skor total di bawah 0,3000 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid.

Hasil uji validitas data berdasarkan dimensi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* ini dapat dilihat pada tabel 5.1 yang pengolahannya dilakukan dengan bantuan Program *Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 16.00 for windows* (hasil pengolahan data terlampir). Berdasarkan Tabel 5.1 menunjukkan bahwa semua nilai koefisien r instrumen dimensi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* memiliki nilai koefisien relasi  $\geq 0,300$  yang berarti instrument dari dimensi-dimensi tersebut telah memenuhi syarat validitas yang telah dipaparkan di bagian metode penelitian.

**Tabel 5.1**  
**Hasil Analisa Validitas Instrumen untuk Dimensi**  
***Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty***  
**(batas minimum validitas apabila  $r \geq 0.300$ )**

<b>Ite m</b>	<b>Indikator Variabel</b>	<b>Nilai Koefisien r</b>	<b>Simpulan</b>
<b>Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)</b>			
T1	Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau	0.727	valid
T2	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0.698	valid
T3	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	0.698	valid
T4	Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap	0.789	valid
<b>Dimensi <i>Reability</i>(keandalan)</b>			
R1	Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien	0.692	valid
R2	Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan	0.776	valid
R3	Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan	0.844	valid
R4	Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat	0.679	valid
<b>Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</b>			
Res1	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi	0.859	valid
Res2	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.	0.871	valid
Res3	Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien	0.867	valid
Res4	Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.	0.815	valid
<b>Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan/kepastian)</b>			
Ass1	Pasien dilayani sesuai dengan antrian	0.737	valid
Ass2	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	0.684	valid
Ass3	Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan	0.794	valid
Ass4	Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/ perawat).	0.771	valid
<b>Dimensi <i>Emphaty</i> (perhatian)</b>			
Emp1	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi	0.839	valid
Emp2	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.	0.833	valid
Emp3	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan	0.766	valid
Emp4	Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.	0.815	valid

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Validitas SPSS (terlampir)**

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus keandalan alat ukur *Cronbach's Alpha*. instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha-nya  $\geq 0,61$ . Berdasarkan Hasil perhitungan reliabilitas yang diperoleh dari hasil bantuan Program *Statistical Package fo Social Science (SPSS) version 16.00 for windows* (hasil pengolahan data terlampir), dapat dilihat pada Tabel 5.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dari tiap-tiap dimensi menunjukkan nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,61$  yang berarti konstruk pertanyaan dari Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Emphaty* (perhatian) adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* dari tiap-tiap dimensi ini menunjukkan bahwa responden telah memiliki kestabilan dan konsisten yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan dari dimensi tersebut. Oleh sebab itu semua instrumen pernyataan kuesioner yang sebanyak 20 item akan dipakai semua untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi *Servqual*.

**Tabel 5.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas Data Menurut Dimensi**  
*Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

No	Dimensi	Jumlah Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4	0.682	reliabel
2	<i>Reability</i> (keandalan)	4	0.734	reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	4	0.873	reliabel
4	<i>Assurance</i> (jaminan/kepastian)	4	0.726	reliabel
5	<i>Emphaty</i> (perhatian)	4	0.771	reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Reliabilitas SPSS (terlampir)

## 5.2 Karakteristik Sampel Penelitian

Untuk menganalisis tingkat Kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pancoran Mas, Tugu, dan Kemiri Muka di Kota Depok. Penulis mengelompokkan responden berdasarkan karakteristik responden yang berkaitan dengan jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan formal terakhir dan penghasilan per bulan

responden. Berikut ini akan dijelaskan karakteristik responden berdasarkan tabel frekuensi dan persentase. Pada tabel 5.3 dapat diketahui bahwa jenis kelamin Responden yang menjadi dalam penelitian ini dari jumlah seluruh responden sebanyak 90 orang sebagian besar adalah perempuan sebanyak 69 orang atau sebesar 76,7%, sedangkan laki-laki sebanyak 21 orang atau 23,3%.

**Tabel 5.3**  
**Jenis Kelamin Responden (N = 90)**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	21	23,3
Perempuan	69	76,7
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden (terlampir)**

Adapun Usia responden yang dapat dilihat pada Tabel 5.4 diketahui bahwa sebagian besar masyarakat pengunjung puskesmas yang dijadikan responden dalam penelitian ini, pengunjung puskesmas berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun merupakan responden yang paling banyak dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 30 orang atau sebesar 33,3%. Responden yang berusia dibawah 20 Tahun sebanyak 5 orang atau 5,6%. Responden yang berusia 30 tahun sampai dengan 40 tahun sebanyak 27 orang atau 30,0%, Sedangkan responden yang berusia 40 tahun sampai dengan 50 tahun sebanyak 16 orang atau 17,8%. Responden yang berusia diantara 50 tahun sampai dengan 60 tahun sebanyak 10 orang atau 11,1%. Sedangkan Masyarakat pengunjung puskesmas yang paling sedikit menjadi responden penelitian ini adalah responden yang berusia di atas 60 tahun yaitu sebanyak 2 orang atau 2,2%.

**Tabel 5.4**  
**Usia Responden (N = 90)**

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 20 Tahun (dibawah)	5	5.6
2	20 Tahun - 30 Tahun	30	33.3
3	30 Tahun - 40 Tahun	27	30.0
4	40 Tahun - 50 Tahun	16	17.8
5	50 Tahun - 60 Tahun	10	11.1
6	> 60 Tahun (diatas)	2	2.2
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden (terlampir)

Pekerjaan masyarakat pengunjung puskesmas yang dijadikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.5. Berdasarkan Tabel 5.5 dapat dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 28 orang atau 31,1%. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta adalah sebanyak 15 orang atau 16,7%. Responden yang berprofesi sebagai wiraswasta/pedagang sebanyak 13 orang atau 14,4%. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai buruh atau sopir sebanyak 6 orang atau 6,7%. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/ABRI/Pegawai BUMN diketahui sebanyak 10 orang atau 11,1% dari jumlah total responden, sedangkan pensiunan PNS/ABRI sebanyak 2 orang atau 2,2%. merupakan jenis pekerjaan responden yang paling sedikit

**Tabel 5.5**  
**Pekerjaan Responden (N = 90)**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	PNS/ABRI/Pegawai BUMN	10	11.1
2	Pegawai Swasta	15	16.7
3	Wiraswasta/Pedagang	13	14.4
4	Buruh/Sopir	6	6.7
5	Ibu Rumah Tangga	28	31.1
6	Mahasiswa/Pelajar	5	5.6
7	Pensiunan PNS/ABRI	2	2.2
8	Lainnya	11	12.2
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden (terlampir)

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dilihat mengenai karakteristik pendidikan Formal Terakhir masyarakat pengunjung puskesmas yang menjadi responden dalam penelitian ini. Responden berpendidikan terakhir SLTA/SMU merupakan responden yang paling banyak yaitu sebanyak 39 orang atau 43,3%. Sedangkan responden yang pendidikan terakhirnya hanya tamat SD sebanyak 3 orang atau 3,3%. Adapun Responden yang pendidikan terakhirnya SLTP/SMP sebanyak 26 orang atau 28,9%. Responden yang tamat D1 sebanyak 4 orang atau 4,4%, D3 sebanyak 8 orang dan responden yang berpendidikan D4/S1/S2/S3 diketahui sebanyak 10 orang atau 11,1%.

**Tabel 5.6**  
**Pendidikan Terakhir Formal Responden (N=90)**

No	Pendidikan Formal	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tamat SD	3	3.3
2	Tamat SLTP/SMP	26	28.9
3	Tamat SLTA/SMU	39	43.3
4	D1	4	4.4
5	D3	8	8.9
6	D4/S1/S2/S3	10	11.1
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden (terlampir)

Adapun karakteristik responden berdasarkan penghasilan responden per bulan dapat dilihat pada Tabel 5.7. Responden yang penghasilan sebulannya masih dibawah standar UMR Kota Depok yaitu dibawah Rp 600.000,00 sebanyak 19 orang atau 21,1%. Responden yang berpenghasilan rata-rata Rp 600.000,00 sampai dengan Rp 1.500.000,00 merupakan sebanyak 33 orang atau 36,7%. 25 orang atau 27,8% berpenghasilan antara Rp 1.500.000,00 sampai dengan Rp 2.500.000,00. Selebihnya sebanyak 13 orang atau 14,4 dari jumlah total responden berpenghasilan Rp 2.500.000,00 sampai dengan Rp 3.500.000,00.

**Tabel 5.7**  
**Penghasilan/perbulan Responden (N=90)**

No	Penghasilan /perbulan	Frekuensi	Presentase (%)
1	< Rp 600.000,00	19	21.1
2	Rp 600.000,00 – Rp 1.500.000,00	33	36.7
3	Rp 1.500.000,00 – Rp 2.500.000,00	25	27.8
4	Rp 2.500.000,00 – Rp 3.500.000,00	13	14.4
5	> Rp 3.500.000,00	0	0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden (terlampir)

### 5.3 Analisis Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kota Depok

Pada subbab ini akan dibahas mengenai hasil pengukuran indikator pelayanan puskesmas berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Depok. Analisis ini didasarkan pada hasil data pengumpulan kuesioner yang disebar pada masyarakat sebanyak 90 orang yang menjadi responden penelitian, sesuai dengan metode penelitian yang telah dipaparkan pada Bab 3. Kuesioner yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan kuesioner dengan jawaban dalam bentuk skala Likert. Pemakaian Format Likert karena memungkinkan responden tinggal memilih jawaban yang telah tersedia dalam kuesioner dengan variasi derajat tertentu.

Bentuk pilihan jawaban tersebut memaparkan penilaian negatif sampai positif, yang antara lain: 1=Sangat Tidak baik, 2=Tidak Baik, 3=Cukup Baik, 4=Baik, 5=Sangat Baik. Adapun untuk memudahkan interpretasi data yang diperoleh, hasil skor persepsi berdasarkan jawaban dari responden tersebut diklasifikasikan, sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata jawaban responden 1 s.d. 1,8 Sangat Tidak Baik
- b. Nilai rata-rata jawaban responden 1,8 s.d. 2,6 berarti Tidak Baik
- c. Nilai rata-rata jawaban responden 2,6 s.d 3,4 berarti Cukup Baik

- d. Nilai rata-rata jawaban responden 3,4 s.d 4,2 berarti Baik
- e. Nilai rata-rata jawaban responden 4,2 s.d 5 berarti Sangat Baik

Analisis ini akan dilakukan pada tiap-tiap dimensi yang dipaparkan pada sub-sub bab berikut ini:

### 5.3.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible (Bukti Fisik)* merupakan dimensi pertama yang diukur berdasarkan konsep Servqual. *Tangible* melihat kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat/dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Oleh karena suatu pelayanan tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tidak dapat diraba, maka aspek dimensi *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, karena masyarakat akan dapat menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan dan pada saat yang bersamaan aspek *tangible* juga merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi harapan pelanggan. Pada penelitian ini dimensi ini meliputi Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau, Ruang tunggu bersih dan nyaman, Ruang pelayanan bersih dan nyaman, Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap. Adapun persepsi masyarakat pengunjung puskesmas dari dimensi *tangible* dapat dilihat pada Tabel 5.8.



**Tabel 5.8**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

Item	Pertanyaan	Persepsi					Skor Persepsi
		1	2	3	4	5	
T1	Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau	0	13 14,4%	52 57,8%	22 24,4%	3 3,3%	3.17
T2	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	13 14,4%	75 83,3%	2 2,2%	0	2.88
T3	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	0	12 13,3%	76 84,4%	2 2,2	0	2.89
T4	Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap	1 1,1%	12 13,3%	63 70%	14 15,6%	0	3
Rata-rata Skor Persepsi Dimensi <i>Tangible</i>							2.99

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Dari Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa nilai skor persepsi indikator jarak rumah ke lokasi puskesmas merupakan indikator variabel *Tangible* yang memiliki nilai skor persepsi paling tinggi, yaitu sebesar 3,17 atau cukup baik. Sedangkan skor indikator variabel tentang alat dan fasilitas puskesmas merupakan indikator yang memiliki skor persepsi yang paling rendah diantara indikator variabel lainnya, walaupun skornya tidak jauh berbeda dengan nilai skor indikator variabel mengenai Ruang tunggu puskesmas yang masing-masing memiliki nilai skor persepsi sebesar 2,88 dan 2,89. Masyarakat pengunjung Puskesmas telah memberikan penilaian cukup baik terhadap kedua indikator untuk Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan Puskesmas. Begitu juga dengan indikator variabel mengenai alat dan fasilitas puskesmas yang memiliki nilai skor persepsi 3 atau cukup baik. Secara keseluruhan berdasarkan nilai skor persepsi, responden menilai dimensi *Tangible* termasuk kategori cukup baik. Penjelasan masing indikator variabel Dimensi *Tangible* (bukti fisik) akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

### 5.3.1.1 Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 5.8 diketahui bahwa sebanyak 52 orang (57,8%) pengunjung puskesmas menilai jarak rumah ke lokasi puskesmas telah cukup dekat dan mudah terjangkau. Sebanyak 13 orang (14,4%) menilai tidak baik, Sebanyak 22 orang (24,4%) menilai baik dan sebanyak 3 orang (3,3%) menilai sangat baik. Penilaian ini antara tiap puskesmas tidak terlalu berbeda jauh. Pada Puskesmas Kemiri sebanyak 9 orang (10%) yang menyatakan cukup baik, Puskesmas Pancoran Mas sebanyak 29 orang (32,2%) dan pada Puskesmas Tugu sebanyak 14 orang (15,6%) menyatakan baik. Rata-rata nilai skor persepsi pada indikator ini adalah 3,17 atau cukup baik.

**Tabel 5.9**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Jarak rumah ke lokasi puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	1 1.1%	9 10.0%	2 2.2%	1 1.1%	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	5 5.6%	29 32.2%	14 15.6%	2 2.2%	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	7 7.8%	14 15.6%	6 6.7%	0 0%	27 30.0%
Total	0	13 14.4%	52 57.8%	22 24.4%	3 3.3%	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

Walaupun rata-rata nilai skor persepsi pada indikator ini termasuk klasifikasi cukup baik, pihak penyelenggara Puskesmas perlu memperhatikan lokasi Puskesmas, karena masih ada masyarakat yang menjadi responden penelitian mengatakan jarak lokasi puskesmas dari rumah tidak baik, yaitu sebanyak 13 orang atau 14,4%. Berdasarkan pengamatan penulis Puskesmas Kemiri Muka yang terletak di dalam Jalan Juanda jauh dari jalan yang dilalui oleh transportasi umum dan jalan belum diaspal, sehingga masyarakat yang akan

melakukan kunjungan ke Puskesmas Kemiri harus menaiki transportasi pribadi ataupun ojek, yang bila dibandingkan dengan biaya pelayanan ongkos transportasi ke Puskesmas Kemiri lebih mahal. Begitu juga dengan Puskesmas Beji, walaupun terletak di jalan yang beraspal tetapi tidak ada angkot yang melalui depan Puskesmas. Sedangkan Puskesmas Pancoran Mas terletak di jalan besar yang dilalui angkot sehingga mudah untuk dijangkau. Bahkan Masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kemiri ada yang memilih berobat ke Puskesmas Pancoran Mas, karena lokasi Puskesmas Pancoran Mas lebih mudah dijangkau dibandingkan Puskesmas Kemiri Muka.

### **5.3.1.2 Ruang tunggu bersih dan nyaman**

Keadaan ruang tunggu perlu diperhatikan oleh penyedia jasa karena desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi masyarakat. Bila fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman tentu akan dapat meningkatkan sikap positif masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh puskesmas. Hasil persebaran kuesioner mengenai indikator ruang tunggu Puskesmas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 75 orang (83,3%) mengenai ruang tunggu apakah bersih dan nyaman, mengatakan ruang tunggu puskesmas telah cukup baik. Sedangkan sebanyak 13 orang (14,4%) mengatakan kondisi ruang tunggu Puskesmas tidak baik dan sebanyak 2 orang (2,2%) yang merupakan masyarakat pengunjung Puskesmas Pancoran Mas mengatakan telah baik kondisi ruang tunggu. Secara keseluruhan persepsi masyarakat pengunjung Puskesmas terhadap ruang tunggu puskesmas cukup baik atau memiliki nilai skor persepsi sebesar 2,8.

**Tabel 5.10**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Ruang Tunggu Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	5 5.6%	8 8.9%	0	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	6 6.7%	42 46.7%	2 2.2%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	2 2.2%	25 27.8%	0	0	27 30.0%
Total	0	13 14.4%	75 83.3%	2 2.2%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

Nilai skor persepsi indikator dimensi *Tangible* ini merupakan nilai skor yang paling terkecil dibandingkan nilai skor indikator lainnya dalam dimensi *Tangible*, walaupun nilai skor ini termasuk kategori cukup baik. Pihak penyelenggara Puskesmas perlu memperhatikan indikator dimensi ini, karena masih ada masyarakat pengguna jasa Puskesmas memberikan penilaian tidak baik terhadap ruang tunggu yang dimiliki oleh pihak Puskesmas yaitu sebanyak 13 responden atau 14,4% dari total responden. Berdasarkan pengamatan penulis, ruang tunggu Puskesmas Kemiri yang merupakan ruang tunggu yang paling sempit dan tidak teratur dibanding kedua puskesmas lainnya. Ruang Tunggu yang dimiliki oleh Puskesmas Kemiri hanya terdiri dari satu bangku panjang yang terletak didekat loket pendaftaran dan diletakkan seadanyanya, sehingga ada pengunjung Puskesmas yang dilihat oleh penulis banyak yang berdiri untuk mendapatkan pelayanan puskesmas.

### 5.3.1.3 Ruang pelayanan bersih dan nyaman

Dari persebaran kuesioner diketahui bahwa mayoritas masyarakat menilai indikator ini cukup baik. Sebanyak 76 responden (84,4%) mengatakan persepsi masyarakat terhadap ruang tunggu Puskesmas cukup baik, 12 responden (13,3%) mengatakan tidak baik dan sebanyak 2 (2,2%) orang mengatakan baik. Responden yang mengatakan Kondisi ruang pelayanan kesehatan Puskesmas baik merupakan responden yang berobat ke Puskesmas Pancoran Mas. Sedangkan pada Puskesmas Kemiri dan Puskesmas Tugu masih dinilai oleh masyarakat Tidak baik masing-masing sebanyak 4 responden (4,4%) dan 2 responden (2,2%). Skor persepsi indikator variabel ini adalah sebesar 2,89 atau termasuk kategori cukup baik dari masyarakat pengunjung puskesmas.

**Tabel 5.11**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Ruang Pelayanan Kesehatan Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	4 4.4%	9 10%	0	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	6 6.7%	42 46.7%	2 2.2%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	2 2.2%	25 27.8%	0	0	27 30.0%
Total	0	12 13.3%	76 84.4%	2 2.2%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.1.4 Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap

Berdasarkan tabel 5.12 diketahui bahwa hampir mayoritas persepsi masyarakat terhadap alat dan fasilitas puskesmas cukup baik sebanyak 76 responden (84,4%). Sebanyak 2 responden (2,2%) yang melakukan kunjungan ke puskesmas Pancoran Mas menyatakan bahwa telah baik. Sebanyak 12 responden (13,3%) menyatakan Ruang pelayanan kesehatan puskesmas tidak baik dan 1 responden atau 1,1% yang berasal dari Puskesmas Kemiri mengatakan sangat tidak baik. Sebaliknya juga sebanyak 14 responden mengatakan alat dan fasilitas

yang dimiliki puskesmas telah baik. Secara keseluruhan rata-rata skor persepsi masyarakat terhadap indikator variabel ini termasuk kategori cukup baik. Walaupun masih ada masyarakat yang memberikan penilaian yang tidak baik dan sangat tidak baik. Hal ini perlu menjadi perhatian pihak penyelenggara Puskesmas, karena tidak dapat dipungkiri Alat dan fasilitas Puskesmas sangat mendukung pelaksanaan kinerja para pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal.

**Tabel 5.12**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Alat dan Fasilitas Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	1 1.1%	7 7.8%	5 5.6%	0	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	5 5.6%	37 41.1%	8 8.9%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	0	21 23.3%	6 6.7%	0	27 30.0%
Total	1 1.1%	12 13.3%	63 70%	14 15.6%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.2 Dimensi *Reliability* (keandalan)

Dimensi *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan melayani sesuai dengan keinginan pelanggan, diantaranya kecepatan, ketepatan, kemampuan dan kesiapan penyedia pelayanan. Ada dua aspek dari dimensi reability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti dijanjikan dan seberapa jauh suatu perusahaan memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*. Pada penelitian ini dimensi *Reliability* meliputi Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien, petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan, prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan, dan diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti

akurat. Adapun persepsi masyarakat pengunjung puskesmas dari dimensi *Reliability* (keandalan) dapat dilihat pada Tabel 5.13.

**Tabel 5.13**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Reliability* (keandalan)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor
		1	2	3	4	5	
R1	Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien	0	13 14,4%	60 66,7%	17 18,9%	0	3.04
R2	Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan	0	12 13,3%	57 63,3%	21 23,3%	0	3.1
R3	Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan	0	9 21,1%	62 68,9%	19 21,9%	0	3.11
R4	Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat	0	5 5,6%	49 54,4%	36 40,0%	0	3.34
Rata-rata skor dimensi <i>Reliability</i>							3.1

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Pada Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa nilai skor persepsi indikator petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien adalah sebesar 3,04 atau cukup baik. Nilai skor indikator variabel tentang Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan dan indikator prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan, merupakan indikator yang memiliki nilai skor persepsi yang sama yaitu sebesar 3,1 atau dinilai masyarakat telah cukup baik. Dari semua indikator dimensi *Reliability* indikator variabel mengenai diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat memiliki nilai skor persepsi yang paling besar diantara indikator variabel lainnya atau sebesar 3,34. Penjelasan mengenai nilai skor masing-masing indikator variabel Dimensi *Reliability* (keandalan) akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

### 5.3.2.1 Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien

Pada tabel 5.14 diketahui bahwa sebanyak 60 responden (66,7%) menyatakan bahwa kecepatan dan kesigapan petugas puskesmas cukup baik, 9 responden (10%) dari Puskesmas Kemiri, 33 responden (36,7%) dari Puskesmas Pancoran Mas, dan 18 responden (20%) dari Puskesmas Tugu. Sebanyak 17 responden (18,9%) dari total jumlah responden memberikan penilaian baik terhadap kecepatan dan kesigapan petugas puskesmas. Walaupun nilai skor persepsi indikator variabel ini adalah 3,04 atau cukup baik. Masyarakat masih ada memberikan penilaian tidak baik terhadap kecepatan dan kesigapan petugas puskesmas yaitu sebanyak 13 responden atau 14,4% dari total responden. Hal ini perlu diperhatikan oleh Puskesmas, karena indikator ini merupakan indikator yang menunjukkan persepsi kesigapan para pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

**Tabel 5.14**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Kecepatan dan Kesigapan Petugas Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	1 1.1%	9 10%	3 3.3%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	8 8.9%	33 36.7%	9 10%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	4 4.4%	18 20%	5 5.6%	0	27 30.0%
Total	0	13 14.4%	60 66.7%	17 18.9%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.2.2 Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan

Berdasarkan pada Tabel 5.15 diketahui bahwa setengah atau 63,3 % dari jumlah total responden menyatakan bahwa keandalan petugas di ruang pelayanan puskesmas cukup baik dan 23,3% menyatakan baik. Responden yang memberikan



pernyataan tidak baik terhadap keandalan petugas di ruang pelayanan puskesmas hanya sebesar 13,4%. Rata-rata responden pada tiap puskesmas memberikan penilaian yang tidak jauh berbeda antara satu puskesmas dengan kedua puskesmas lainnya. Seperti halnya indikator kecepatan dan kesigapan petugas puskesmas, indikator ini perlu diperhatikan oleh Puskesmas, karena indikator ini merupakan indikator yang menunjukkan persepsi kesigapan para pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di ruang pelayanan. Masyarakat pengunjung puskesmas yang menjadi responden pada penelitian ini masih ada yang memberikan penilaian yang tidak baik yaitu sebanyak 12 responden atau 13,4% dari total responden, 1 responden berasal dari Puskesmas Kemiri, 6 responden berasal dari puskesmas Pancoran Mas, dan 5 responden berasal dari Puskesmas Tugu.

**Tabel 5.15**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Keandalan Petugas di Ruang Pelayanan Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	1 1.1%	9 10%	3 3.3%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	6 6.7%	32 35.6%	12 13.3%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	5 5.6%	16 17.8%	6 6.7%	0	27 30.0%
Total	0	12 13.4%	57 63.3%	21 23.3%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.2.3 Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan

Pada tabel 5.16 dapat diketahui bahwa dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 62 responden atau 68,9% dari total responden memiliki persepsi bahwa prosedur administrasi cukup baik. Sebanyak 19 responden atau 21,1% dari total responden menyatakan baik terhadap prosedur administrasi puskesmas, 4 responden berasal dari Puskesmas Kemiri, 13 responden dari puskesmas

Pancoran Mas, dan 2 responden dari Puskesmas Tugu. Sedangkan persepsi masyarakat yang bernilai negatif atau tidak baik sebanyak 9 responden atau sebesar 10% dari total responden. Responden yang memberikan penilaian negatif merupakan responden yang masing-masing berasal Puskesmas Pancoran Mas sebanyak 6 responden dan Puskesmas Tugu sebanyak 3 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada masyarakat pengunjung yang masih bingung bagaimana prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas. Berdasarkan pengamatan penulis, memang di masing-masing Puskesmas kecuali Puskesmas Kemiri memiliki papan atau tempelan kertas mengenai prosedur bagaimana memperoleh pelayanan Puskesmas, tetapi hal ini tidak diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh para pengunjung Puskesmas.

**Tabel 5.16**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Prosedur Administrasi Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	9 10%	4 4.4%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	6 6.7%	31 34.4%	13 14.4%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	3 3.3%	22 24.4%	2 2.2%	0	27 30.0%
Total	0	9 10%	62 68.9%	19 21.1%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### 5.3.2.4 Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat

Diantara semua indikator variabel dimensi *Reliability*, variabel ini merupakan variabel yang memiliki nilai skor yang paling tinggi yaitu 3,34. Pada tabel 5.17 dapat diketahui bahwa dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 62 responden atau 68,9% dari total responden memiliki persepsi bahwa diagnosa petugas medis Puskesmas cukup baik. Hal ini sedikit berimbang dengan jumlah responden yang menyatakan penilaian positif atau baik dari total responden terhadap diagnosa petugas medis puskesmas, yaitu sebesar 40% atau sebanyak 36 responden dari total responden. Sedangkan responden yang memberikan penilaian

negatif atau tidak baik sebanyak 5 responden. Masing-masing responden yang memberikan penilaian negatif berasal dari Puskesmas Pancoran Mas sebanyak 4 orang dan Puskesmas Tugu sebanyak 1 orang. Sedikit berbeda dengan Responden yang berasal dari Puskesmas Kemiri, yang mana semuanya memberikan pernyataan netral dan positif. Hal ini memperlihatkan walaupun masyarakat pengunjung puskesmas telah cukup yakin terhadap diagnose petugas medis, tetapi masih ada masyarakat pengunjung puskesmas yang belum yakin terhadap diagnose yang dilakukan oleh petugas medis puskesmas walaupun mereka melakukan pengobatan ke Puskesmas.

**Tabel 5.17**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Diagnosa Petugas Medis Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	9 10%	4 4.4%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	4 4.4%	25 27.8%	213 23.3%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	1 1.1%	15 16.7%	11 12.2%	0	27 30.0%
Total	0	5 5.6%	49 54.4%	36 40%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.3 Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan dimensi kualitas pelayanan paling dinamis, yang menggambarkan sejauh mana ketanggapan dalam memberikan pelayanan seperti ketanggapan terhadap keluhan pelanggan, kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Oleh karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi pelanggan. Bila dikaitkan dengan penelitian ini, dimensi ini meliputi: Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung

dalam prosedur administrasi, Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan, Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien, dan Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien. Adapun persepsi masyarakat pengunjung puskesmas dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada Tabel 5.18.

**Tabel 5.18**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor
		1	2	3	4	5	
Resp 1	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi	0	10 11,1%	49 54,4%	31 34,4%	0	3.23
Resp 2	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.	0	14 15,6%	48 53,3%	28 31,1%	0	3.16
Resp 3	Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien	0	5 5,6%	47 52,2%	38 42,2%	0	3.37
Resp 4	Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.	0	2 2,2%	45 50%	41 45,6%	2 2,2%	3.48
Rata-rata skor Dimensi <i>Responsiveness</i>							3.31

Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)

Semua Indikator Variabel *Responsiveness* mendapat penilaian positif dari masyarakat pengunjung puskesmas. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.18 mengenai Persepsi masyarakat pengunjung Puskesmas dimensi *Responsiveness*. Bahkan untuk indikator Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien mendapat penilaian yang baik dari masyarakat pengunjung puskesmas yang memiliki nilai skor persepsi sebesar 3,48. Begitu juga dengan ketiga indikator lainnya, walaupun nilai skornya tidak sebaik indikator Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien. Nilai skor ketiga indikator dimensi variabel *Responsiveness* ini memiliki nilai skor di atas 3 yaitu

termasuk kategori cukup baik. Penjelasan mengenai masing-masing indikator variabel Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

### 5.3.3.1 Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi

Pada tabel 5.19 dapat diketahui bahwa dari hasil penyebaran kuesioner setengah atau 50% dari total responden memiliki persepsi yang netral atau cukup baik terhadap ketanggapan petugas puskesmas dalam menanggapi keluhan. Sebanyak 31 responden atau 34,4% dari jumlah total responden menyatakan penilaian positif atau baik terhadap ketanggapan petugas puskesmas dalam menanggapi keluhan. Sedangkan jumlah responden yang memberikan penilaian negatif atau tidak baik sebanyak 10 responden atau 11,1% dari total responden. Masing-masing responden yang memberikan penilaian tidak baik berasal dari Puskesmas Pancoran Mas sebanyak 6 orang dan Puskesmas Tugu sebanyak 4 orang.

**Tabel 5.19**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap Ketanggapan Petugas Puskesmas dalam Menanggapi Keluhan**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	7 7.8%	6 6.7%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	6 6.7%	29 32.2%	15 16.7%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	4 4.4%	13 14.4%	10 11.1%	0	27 30.0%
Total	0	10 11.1%	49 54.4%	31 34.4%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.3.2 Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Pada tabel 5.20 dapat diketahui bahwa sebanyak 48 responden atau 53,3% dari total responden memiliki persepsi cukup baik terhadap ketanggapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan puskesmas. Sebanyak 28 responden atau sebesar 31,1% dari jumlah total responden menyatakan baik terhadap ketanggapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan puskesmas. Sedangkan jumlah responden yang memberikan penilaian tidak baik sebanyak 10 responden atau 11,1% dari total responden. Masing-masing responden yang memberikan penilaian tidak baik merata dari masing-masing puskesmas, yaitu 2 responden dari Puskesmas Kemiri, 6 responden berasal dari masyarakat pengunjung Puskesmas Pancoran Mas dan dari masyarakat pengunjung Puskesmas Tugu sebanyak 4 responden.

**Tabel 5.20**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Ketanggapan Petugas dalam Menyelesaikan Permasalahan Pelayanan**  
**Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	2 2.2%	6 6.7%	5 5.6%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	8 8.9%	25 27.8%	17 18.9%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	4 4.4%	17 18.9%	6 6.7%	0	27 30.0%
Total	0	10 11.1%	48 53.3%	28 31.1%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.3.3 Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien

Pada tabel 5.21 dapat diketahui bahwa sebanyak 47 responden atau 52,2% dari total responden menyatakan cukup baik terhadap kecakapan petugas medis dalam melakukan pemeriksaan pasien puskesmas. Sebanyak 38 responden atau sebesar 42,2% dari jumlah total responden menyatakan baik. Sedangkan jumlah responden yang memberikan penilaian tidak baik hanya berjumlah 5 responden atau sebesar 5,6% dari total responden. Untuk pernyataan yang bernilai negatif atau tidak baik merupakan pernyataan dari responden yang berasal dari Puskesmas Pancoran Mas dan Puskesmas Tugu.

**Tabel 5.21**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Petugas Medis dalam Pemeriksaan Pasien Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	8 8.9%	5 5.6%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	2 2.2%	20 22.2%	28 31.1%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	3 3.3%	19 21.1%	5 5.6%	0	27 30.0%
Total	0	5 5.6%	47 52.2%	38 42.2%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.3.4 Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.

Pada tabel 5.22 dapat diketahui bahwa setengah dari jumlah responden atau 45 responden dari total responden menyatakan cukup baik terhadap petugas medis dalam menanggapi keluhan pasien puskesmas. Penilaian positif juga diberikan oleh responden sebanyak 41 responden atau sebesar 45,6% dari jumlah total responden menyatakan baik. Sedangkan jumlah responden yang memberikan penilaian tidak baik hanya berjumlah 2 responden atau sebesar 2,2%

dari total responden. Seperti halnya persepsi masyarakat terhadap kecakapan petugas medis dalam melakukan pemeriksaan pasien puskesmas, untuk pernyataan yang bernilai negatif atau tidak baik merupakan pernyataan dari responden yang berasal dari Puskesmas Pancoran Mas dan Puskesmas Tugu.

**Tabel 5.22**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Petugas Medis dalam Menanggapi Keluhan Pasien Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	8 8.9%	4 4.4%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	1 1.1%	22 27.8%	26 28.9%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	1 1.1%	19 21.1%	11 12.2%	0	27 30.0%
Total	0	2 2.2%	45 50.0%	41 45.6%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### 5.3.4 Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)

Dimensi Assurance merupakan dimensi yang menggambarkan sejauh mana pelanggan memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya. Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dimensi assurance ini sangat berhubungan dengan perusahaan dan perilaku *front line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan. Dikaitkan dengan penelitian, dimensi ini memiliki indikator antara lain: Pasien dilayani sesuai dengan antrian, petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien, petugas puskesmas mudah memberi informasi yang dibutuhkan, keyakinan terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh dokter/bidan/perawat.



**Tabel 5.23**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor
		1	2	3	4	5	
Ass1	Pasien dilayani sesuai dengan antrian	0	2 2,2%	34 37,8%	48 53,3%	6 6,7%	3.49
Ass2	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	1 1,1%	25 27,8%	46 51,1%	18 20%	0	2.9
Ass3	Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan	0	3 3,3%	64% 71,1%	23 25,6%	0	3.22
Ass4	Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/perawat).	0	4 4,4%	38 42,2%	48 53,3%	0	3.49
Rata-rata skor dimensi Assurance							3.3

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Semua Indikator Variabel dimensi Assurance seperti halnya indikator variabel *Responsiveness* mendapatkn penilaian positif dari masyarakat pengunjung puskesmas, hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.23. Bahkan untuk indikator Pasien dilayani sesuai dengan antrian dan indikator yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/ perawat) mendapatkan penilaian baik dari masyarakat pengunjung Puskesmas atau memiliki nilai skor persepsi sebesar 3,49. Sedangkan indikator Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien, walaupun merupakan indikator variabel yang memiliki nilai skor paling terkecil diantara variabel lainnya, nilai skor persepsi yang dimiliki adalah sebesar 2,9 yang berarti masyarakat memberikan penilaian yang cukup baik. Adapun penjelasan mengenai masing-masing indikator variabel Dimensi Assurance (jaminan/kepastian) akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

### 5.3.4.1 Pasien dilayani sesuai dengan antrian

Pada tabel 5.24 dapat diketahui bahwa sebanyak 48 responden atau 53,3% dari total responden memiliki persepsi cukup baik terhadap kepastian dalam antrian puskesmas. Sebanyak 34 responden atau sebesar 37,8% dari jumlah total responden menyatakan baik terhadap indikator variabel ini. Secara keseluruhan nilai skor persepsi pada indikator variabel ini adalah termasuk kategori cukup baik, walaupun masih terdapat 2 responden atau sebesar 2,2% memberikan penilaian negatif atau tidak baik terhadap kepastian dalam antrian puskesmas. Kedua responden tersebut masing-masing berasal dari Puskesmas Pancoran Mas dan Puskesmas Tugu sebanyak.

**Tabel 5.24**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Kepastian dalam Antrian**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	4 4.4%	6 6.7%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	1 1.1%	28 31.1%	19 21.1%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	1 1.1%	16 17.8%	9 10%	0	27 30.0%
Total	0	2 2.2%	48 53.3%	34 37.8%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.4.2 Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien

Pada tabel 5.25 berikut ini dapat diketahui bahwa sebanyak dari total keseluruhan 90 responden, sebanyak 26 responden memberikan penilaian negatif terhadap indikator variabel ini, selebihnya memberikan penilaian positif. Sejumlah 46 responden atau hampir setengah dari total responden memberikan respon cukup baik terhadap indikator kepastian waktu pemeriksaan puskesmas. Sedangkan sebanyak 18 responden memberikan penilaian baik atau sebesar 20% dari total responden. Responden yang memberikan persepsi yang paling negatif

berasal dari Puskesmas Pancoran Mas, sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak baik tersebar disemua puskesmas.

**Tabel 5.25**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Kepastian Waktu Pemeriksaan Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	4 4.4%	5 5.6%	4 4.4%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	1 1.1%	15 16.7%	25 27.8%	9 10%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	6 6.7%	16 17.8%	5 5.6%	0	27 30.0%
Total	1 1.1%	25 27.8%	46 51.1%	18 20%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### **5.3.4.3 Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan**

Pada tabel 5.26 dapat diketahui bahwa mayoritas responden pengunjung puskesmas memberikan penilaian cukup positif terhadap indikator variabel ini yaitu sebanyak 64 responden atau 71,1% dari total responden, sebanyak 23 responden atau 25,6% memberikan persepsi baik terhadap indikator ini. Walaupun nilai skor indikator variabel ini termasuk kategori cukup baik, masih terdapat responden yang memberikan persepsi negatif terhadap indikator variabel ini, yaitu sebanyak 3 responden atau 3,3% dari total responden yang berasal dari Puskesmas Pancoran Mas.

**Tabel 5.26**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Pemberian Informasi Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	9 10%	4 4.4%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	3 3.3%	15 16.7%	15 16.78 %	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	0	23 25.6%	4 4.4%	0	27 30.0%
Total	0	3 3.3%	64 71.1%	23 25.6%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### 5.3.4.4 Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/ perawat)

Pada tabel 5.27 dapat diketahui bahwa sebanyak 48 responden atau 53,3% dari total responden memiliki persepsi baik terhadap tindakan media yang dilakukan oleh petugas puskesmas. Sebanyak 38 responden atau sebesar 42,2% dari jumlah total responden menyatakan cukup baik terhadap indikator variabel ini. Sedangkan jumlah responden yang memberikan penilaian negatif atau tidak baik sebanyak 4 responden atau 4,4% dari total responden. Walaupun masih ada responden yang memberikan penilaian negatif, secara keseluruhan skor persepsi masyarakat terhadap indikator variabel ini merupakan indikator yang memiliki skor paling besar diantara indikator variabel lainnya yaitu sebesar 3,49 atau telah dinilai oleh masyarakat baik.

**Tabel 5.27**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Tindakan Medis Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	1 1.1%	5 5.6%	7 7.8%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	2 2.2%	22 24.4%	26 28.9%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	1 1.1%	11 12.2%	15 16.7%	0	27 30.0%
Total	0	4 4.4%	38 42.2%	48 53.3%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.5 Dimensi *Emphaty* (perhatian)

Dimensi *Emphaty* (perhatian) merupakan dimensi Servqual yang meliputi kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan, kalau setiap karyawan mengerti kebutuhan spesifik pelanggan dan menyimpan dalam hatinya. Dimensi *Emphaty* meliputi indikator antara lain: Dokter/Bidan/Perawat memberikan perhatian penuh dan sabar pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan, petugas ramah dalam memberikan pelayanan, pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.

**Tabel 5.28**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Emphaty* (perhatian)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor
		1	2	3	4	5	
Emp 1	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi	0	7 7,8%	51 56,7%	30 33,3%	2 2,2%	3.3
Emp 2	Petugas Medis (Dokter/Bidan/ Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.	0	9 10,0 %	57 63,3%	24 26,7%	0	3.17
Emp 3	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan	0	2 2,2%	57 63,3%	31 34,4%	0	3.32
Emp 4	Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.	0	0	23 25,6%	63 70%	4 4,4%	3.79
Rata-rata skor Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i>							3.4

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Pada Tabel 5.28 diketahui bahwa masyarakat pengunjung puskesmas telah memberikan skor persepsi yang cukup baik terhadap semua indikator variabel dimensi *Emphaty*. Bahkan indikator Indikator Variabel dimensi *Emphaty* yaitu Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu merupakan indikator variabel yang memiliki nilai skor persepsi yang paling tinggi diantara semua indikator variabel dimensi lainnya yaitu sebesar 3,79. Sedangkan indikator lainnya memiliki nilai skor di atas 3. Indikator Dimensi *Emphaty* (*perhatian*) akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

#### **5.3.5.1 Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi**

Dari tabel 5.29 dapat diketahui bahwa sebanyak 51 responden atau 56,7% dari total responden memiliki persepsi cukup baik terhadap petugas dalam pelayanan administrasi puskesmas. Sebanyak 30 responden atau sebesar 33,3% dari jumlah total responden menyatakan baik, sedangkan sebanyak 7 responden masih memberikan penilaian negatif terhadap indikator variabel ini. 7 responden yang memberikan penilaian tidak baik terhadap petugas dalam pelayanan

administrasi puskesmas, antara lain masing-masing dari Puskesmas Pancaron Mas sebanyak 4 responden dan responden dari Puskesmas Tugu sebanyak 3 responden.

**Tabel 5.29**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Petugas dalam Pelayanan Administrasi Puskesmas**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	7 7.8%	5 5.6%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	4 4.4%	27 30%	18 20%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	3 3.3%	17 18.9%	7 7.8%	0	27 30.0%
Total	0	7 7.8%	51 56.7%	30 33.3%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### **5.3.5.2 Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.**

Pada tabel 5.30 berikut ini dapat diketahui bahwa sebanyak 9 responden atau sekitar 10% dari total responden masih memberikan persepsi negatif terhadap petugas medis dalam tindakan pelayanan kesehatan, yang tersebar disemua puskesmas. Selebihnya rresponden lainnya telah memberikan penilaian cukup positif terhadap indikator variabel ini. Sebanyak 57 responden atau sebesar 63,3% memberikan persepsi cukup baik, dan sebanyak 24 orang memberikan persepsi yang baik.

**Tabel 5.30**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Petugas Medis dalam Tindakan Pelayanan Kesehatan**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	1 1.1%	10 11.1%	2 2.2%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	6 6.7%	30 33.3%	14 15.6%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	2 2.2%	17 18.9%	8 8.9%	0	27 30.0%
Total	0	9 10%	57 63.3%	24 26.7%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

### 5.3.5.3 Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan

Pada tabel 5.31 dapat diketahui bahwa sebanyak 57 responden atau 63,3% dari total responden memiliki persepsi cukup baik terhadap kesabaran petugas medis. Sebanyak 31 responden atau sebesar 34,4% dari jumlah total responden menyatakan baik terhadap indikator variabel ini. Sedangkan jumlah responden yang memberikan penilaian tidak baik atau negatif hanya sebanyak 2 responden atau 2,2% dari total responden. Masing-masing responden yang memberikan penilaian tidak baik 1 responden dari Puskesmas Kemiri dan 1 responden berasal dari masyarakat pengunjung Puskesmas Pancaron Mas.



**Tabel 5.31**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Kesabaran Petugas Medis**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	1 1.1%	9 10%	3 3.3%	0	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	1 1.1%	32 35.6%	17 18.9%	0	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	0	16 17.8%	11 12.2%	0	27 30.0%
Total	0	2 2.2%	57 63.3%	31 34.4%	0	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### 5.3.5.4 Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.

Pada tabel 5.32 dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien tidak mampu. Semua responden dalam penelitian ini memberikan penilaian positif terhadap indikator ini dan tidak ada yang memberikan penilaian negatif. 23 responden atau 25,6 responden memberikan penilaian cukup baik, 63 atau 70% responden memberikan penilaian baik dan 4 responden atau 4,4% responden memberikan penilaian sangat baik terhadap indikator dimensi ini. Hal ini mengungkapkan bahwa Puskesmas memang telah memberikan pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.

**Tabel 5.32**  
**Persepsi Masyarakat Pengunjung Tiap Puskesmas Terhadap**  
**Keringanan Biaya Bagi Masyarakat Tidak Mampu**

Puskesmas	Persepsi					Total
	1	2	3	4	5	
Puskesmas Kemiri	0	0	4 4.4%	7 7.8%	2 2.2%	13 14.4%
Puskesmas Pancoran Mas	0	0	12 13.3%	36 40%	2 2.2%	50 55.6%
Puskesmas Tugu	0	0	7 7.8%	20 22.2%	0	27 30.0%
Total	0	0	23 25.6%	63 70%	4 4.4%	90 100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tabulasi Silang (Terlampir)

#### 5.4 Analisis Harapan Masyarakat Pengguna Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kota Depok

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan. Harapan masyarakat pengunjung puskesmas memang mungkin dapat bervariasi dari satu orang dengan yang lainya dan ini walaupun pelayanan yang diberikan konsisten, tetapi dengan mengetahui harapan dari pengguna jasa pelayanan akan dapat memudahkan untuk penyedia jasa bagaimana memberikan pelayanan yang maksimal. Analisis harapan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan ini didasarkan juga pada hasil data pengumpulan kuesioner yang disebar pada masyarakat sebanyak 90 orang yang menjadi responden penelitian, sesuai dengan metode penelitian yang telah dipaparkan pada Bab 3. Analisis mengenai harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada tiap-tiap dimensi akan dipaparkan pada sub-sub bab berikut ini

Bentuk pilihan jawaban tersebut memaparkan penilaian negatif sampai positif, yang antara lain: 1=Sangat Tidak Setuju, 2=Tidak Setuju, 3=Cukup Setuju, 4=Setuju, 5=Sangat Setuju. Adapun untuk memudahkan interpretasi data yang diperoleh, hasil skor harapan berdasarkan jawaban dari responden tersebut diklasifikasikan, sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata jawaban responden 1 s.d. 1,8 Sangat Tidak Setuju
- b. Nilai rata-rata jawaban responden 1,8 s.d. 2,6 berarti Tidak Setuju
- c. Nilai rata-rata jawaban responden 2,6 s.d 3,4 berarti Cukup Setuju
- d. Nilai rata-rata jawaban responden 3,4 s.d 4,2 berarti Setuju
- e. Nilai rata-rata jawaban responden 4,2 s.d 5 berarti Sangat Setuju

#### 5.4.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* merupakan salah satu dimensi yang penting mempengaruhi harapan masyarakat karena berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Dimensi ini meliputi harapan masyarakat terhadap lokasi puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pelayanan, kelengkapan alat dan fasilitas pelayanan kesehatan, yang nilai skor harapan masing indikator dimensi *Tangible* dapat dilihat pada Tabel 5.33.

Dari Tabel 5.33 diketahui bahwa harapan masyarakat terhadap dimensi ini sangat tinggi dengan nilai rata-rata skor harapan 4,64 atau masyarakat sangat setuju bila semua indikator sangat baik. Nilai skor masing-masing indikator dalam dimensi ini tidak terlalu satu sama lain yang semuanya memiliki nilai skor harapan di atas 4.5. masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap lokasi rumah dengan alat dan fasilitas pelayanan kesehatan, yang mana masing-masing nilai skor harapan indikator tersebut adalah sebesar 4.68 dan 4.67. Nilai skor ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat setuju bila lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau, begitu pula bila alat dan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas lengkap. Sedangkan nilai skor harapan yang paling rendah pada indikator dimensi ini mengenai ruang tunggu yaitu sebesar 4,57, tetapi masyarakat juga sangat setuju bila puskesmas memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

**Tabel 5.33**  
**Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

Item	Pertanyaan	Harapan					Skor Harapan
		1	2	3	4	5	
T1	Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau	0	0	0	29 32.2%	61 67.8%	4.68
T2	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	1 1.1%	37 41.1%	52 57.8%	4.57
T3	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	0	0	0	34 37.8%	56 62.2%	4.62
T4	Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap	0	0	0	30 33.3%	60 66.7%	4.67
Rata-rata Skor Harapan Dimensi <i>Tangible</i>							4.64

Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)

#### 5.4.2 Dimensi *Reliability* (keandalan)

Harapan masyarakat terhadap dimensi *Reliability* ini berkaitan dengan harapan masyarakat terhadap kemampuan puskesmas melayani sesuai dengan keinginan masyarakat, diantaranya kecepatan, ketepatan, kemampuan dan kesiapan penyedia pelayanan. Harapan terhadap dimensi *Reliability* ini, meliputi kecepatan dan keandalan petugas dalam melayani masyarakat pengunjung Puskesmas di loket dan ruang pelayanan, prosedur administrasi puskesmas dalam memperoleh pelayanan kesehatan, serta diagnosa yang dilakukan oleh petugas medis.

**Tabel 5.34**  
**Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Reliability* (keandalan)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor Harapan
		1	2	3	4	5	
R1	Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien	0	0	0	47 52.2%	41 45.6%	4.43
R2	Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan	0	0	0	37 41.1%	53 58.9%	4.59
R3	Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan	0	0	2 2.2%	43 47.8%	45 50%	4.48
R4	Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat	0	0	11 12.2%	36 40,0%	43 47.8%	4.36
Rata-rata Skor Harapan Dimensi <i>Tangible</i>							4.47

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Pada tabel 5.34 di atas dapat diketahui rata-rata skor harapan dimensi ini adalah 4,47 lebih rendah dari skor rata-rata harapan dimensi *Tangible*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* merupakan dimensi yang harapannya masyarakat lebih tinggi dibandingkan dimensi *Reliability*. Walaupun lebih rendah dari dimensi *Tangible*, nilai skor rata-rata harapan dimensi *Reliability* ini merupakan nilai yang termasuk kategori yang tinggi yaitu di atas 4,2, yang berarti harapan masyarakat terhadap indikator dimensi ini sangat tinggi. Masyarakat sangat setuju bila petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien yang terlihat dari 41 responden atau 45,6% responden menjawab sangat setuju dan 47 responden atau 52,2% responden menjawab setuju.

Harapan yang paling tinggi pada dimensi ini adalah harapan terhadap keandalan petugas dalam melayani pasien di ruang pelayanan yaitu sebesar 4,59. Begitu juga dengan harapan masyarakat terhadap prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat sangat setuju bila prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak

membingungkan. Hal ini dapat dilihat bahwa setengah atau 50% dari total responden menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 47,8% responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2,2% cukup setuju.

Harapan masyarakat yang paling rendah pada dimensi ini adalah harapan terhadap diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat, yang nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,36. Tetapi harapan terhadap indikator variabel ini tetap masih termasuk tinggi. Sebanyak 43 responden atau 47,8% dari total responden menyatakan sangat setuju, 36 responden atau 40% menyatakan setuju, dan sebanyak 11 responden atau 12,2% responden menyatakan cukup setuju bila diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat.

#### **5.4.3 Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)**

Harapan terhadap dimensi *Responsiveness* meliputi harapan masyarakat pengunjung puskesmas terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan, penyelesaian permasalahan pasien berkaitan dalam memperoleh pelayanan kesehatan, Petugas medis selalu tersedia, serta kesediaan petugas medis mendengarkan keluhan pasien. Harapan masyarakat terhadap dimensi ini perlu diketahui karena berkaitan dengan penggambaran sejauh mana ketanggapan pihak puskesmas memberikan pelayanan seperti ketanggapan terhadap keluhan pelanggan, kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

**Tabel 5.35**  
**Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor Harapan
		1	2	3	4	5	
Resp 1	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi	0	0	0	35 38,9%	55 61.1%	4.61
Resp 2	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.	0	0	0	47 52,2%	43 47.8%	4.48
Resp 3	Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien	0	0	1 1.1%	44 48,9%	45 50%	4.49
Resp 4	Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.	0	0	0	41 45,6%	49 54.4%	4.54
Rata-rata Skor Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>							4.53

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Dari Tabel 5.35 diketahui bahwa harapan masyarakat terhadap dimensi ini tinggi dengan nilai rata-rata skor harapan 4,53 atau masyarakat sangat setuju bila semua indikator menunjukkan kinerja yang sangat baik. Nilai rata-rata skor indikator Resp 2 dan Resp 3 dalam dimensi ini tidak terlalu jauh berbeda satu sama lain yang masing-masing memiliki nilai skor harapan 4,48 dan 4,49 atau masyarakat sangat setuju bila Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan ataupun Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien.

Pada dimensi ini juga masyarakat memiliki harapan yang paling tinggi terhadap ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi, yaitu dengan nilai skor rata-rata harapan sebesar 4,61. Dimana hampir 60% responden dari total responden menyatakan sangat setuju bila petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi. Tidak jauh

berbeda, harapan masyarakat terhadap Petugas Medis (Dokter/Bidan) untuk bersedia mendengarkan keluhan pasien juga tinggi, dimana 54,4% responden dari total responden menyatakan sangat setuju bila Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.

#### **5.4.4 Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)**

Dimensi Assurance merupakan dimensi yang menggambarkan sejauh mana masyarakat memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya, karena sangat berhubungan dengan penyedia pelayanan dan perilaku staff yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa. Oleh karena itu perlu diketahui bagaimana harapan masyarakat terhadap Puskesmas berdasarkan indikator Dimensi Assurance, yang meliputi: antrian masyarakat dalam memperoleh pelayanan, informasi bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien, mudah memperoleh informasi pelayanan yang dibutuhkan, ataupun keyakinan terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh dokter/bidan/perawat yang dapat juga dilihat pada Tabel 5.36 mengenai Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas berdasarkan Dimensi Assurance (jaminan/kepastian).

Pada Tabel 5.36 diketahui bahwa harapan masyarakat terhadap dimensi ini juga sangat tinggi dengan nilai rata-rata skor harapan 4,48 atau masyarakat sangat setuju bila semua indikator sangat baik. Nilai skor harapan masyarakat paling tinggi adalah harapan masyarakat terhadap bahwa pasien dilayani sesuai dengan antrian yaitu 4.48. Mayoritas responden sebanyak 67,5% dari total responden menyatakan sangat setuju bila pasien dilayani sesuai antrian dan 32,2% menyatakan setuju. Pada indikator Ass2 dan Ass3 masyarakat juga menyatakan harapan yang tinggi terhadap indikator dimensi ini, walaupun nilai skor rata-rata harapan dimensi ini tidak setinggi nilai rata-rata skor harapan indikator Ass1. Untuk indikator Ass3 dan Ass4 sebanyak 5 responden atau 5,6% dari total jumlah responden menyatakan setuju bila Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan, dan sebanyak 3 responden atau 3,3% dari total



responden yang ada menyatakan setuju bila telah yakin terhadap tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/ perawat).

**Tabel 5.36**  
**Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Berdasarkan Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor Harapan
		1	2	3	4	5	
Ass1	Pasien dilayani sesuai dengan antrian	0	0	0	29 32,2%	61 67.8%	.68
Ass2	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	0	0	0	51 56.7%	39 43.3%	.43
Ass3	Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan	0	0	5 5.6%	37 41.1%	48 53.3%	.48
Ass4	Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/ perawat).	0	0	3 3.3%	55 61.1%	32 35.6%	.32
Rata-rata Skor Harapan Dimensi Assurance							4.48

Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)

#### 5.4.5 Dimensi *Emphaty* (perhatian)

Dimensi *Emphaty* merupakan dimensi yang berkaitan dengan sentuhan pribadi para pelaku penyedia pelayanan, karena berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Harapan masyarakat terhadap dimensi ini akan sangat membantu penyedia pelayanan memperoleh data bagaimana bentuk pelayanan yang diharapkan berdasarkan indikator dimensi ini. Adapun harapan masyarakat terhadap dimensi ini dilihat berdasarkan indikator, yang antara lain: Dokter/Bidan/Perawat memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan, petugas ramah dalam memberikan pelayanan, pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu, yang dapat dilihat pada Tabel 5.37

**Tabel 5.37**  
**Harapan Masyarakat Pengunjung Puskesmas**  
**Dimensi *Empathy* (perhatian)**

Item	Pertanyaan	Kenyataan					Skor Harapan
		1	2	3	4	5	
Emp 1	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi	0	0	2 2.2%	39 43.3%	49 54.4%	4.52
Emp 2	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.	0	0	0	39 43.3%	51 56.7%	4.57
Emp 3	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan	0	0	0	46 51.1%	44 48.9%	4.49
Emp 4	Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.	0	0	0	24 26.7%	66 73.3%	4.73
Rata-rata skor Harapan dimensi <i>Empathy</i>							4.58

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuesioner (terlampir)**

Harapan yang paling tinggi pada dimensi ini berdasarkan Tabel 5.28 adalah harapan terhadap adanya pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu. Mayoritas responden sebanyak 66 responden atau 73,3% dari total responden menyatakan sangat setuju bila pasien tidak mampu mendapat pembebasan/keringanan biaya. Sedangkan untuk indikator Emp3 yang nilai skor rata-rata harapan sebesar 4,49, jumlah responden yang memberikan pernyataan setuju dan sangat setuju hampir seimbang bahwa petugas medis seharusnya sabar dalam mendengarkan keluhan, yaitu sebesar 51% menyatakan cukup setuju dan sebanyak 44% menyatakan sangat setuju. Untuk indikator Emp1 sebanyak 49 responden atau 54,4% dari jumlah responden menyatakan sangat setuju bila petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi dan sebanyak 2 responden atau 2,2% menyatakan cukup setuju. Sedangkan untuk indikator Emp2 dengan nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,57, sebanyak 51 responden atau 56,7 responden dari total responden menyatakan sangat setuju bila Petugas Medis (Dokter/Bidan/ Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.

### **5.5 Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kota Depok berdasarkan Gap Harapan dan Persepsi Dimensi**

Sub bagian ini akan menjelaskan analisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kota Depok berdasarkan skor Selisih (Gap) antara keyakinan dengan harapan untuk menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat pengunjung puskesmas Depok. Analisa data yang telah didapatkan dari penyebaran kuesioner dilakukan sesuai dengan tehnik analisis data yang telah dipaparkan pada Bab III. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada sejumlah 90 responden yang merupakan pengunjung Puskesmas di Puskesmas Kemiri, Puskesmas Pancoran Mas, dan Puskesmas Tugu, dimana responden yang dipilih merupakan responden yang telah melakukan kunjungan ke Puskesmas minimal 2 kali kunjungan.

Pelayanan yang Memuaskan, Terjadi jika nilai sama dengan nilai harapan, Pelayanan yang Ideal, Terjadi jika nilai harapan lebih kecil dari nilai kenyataan, sehingga harapan pengguna pelayanan dapat terealisasi. Rentang kepuasan pelayanan berkisar antara -4 sampai dengan 4. Nilai kepuasan terendah adalah sebesar -4 yaitu saat nilai persepsi minimal (1) sedangkan harapan maksimal (5). Sebaliknya kepuasan paling tinggi terjadi pada saat nilai kinerja maksimal (5), sedangkan harapan (1). Rentang kepuasan -4 sampai dengan terbesar sebesar 4 memiliki interval. Adapun klasifikasi gap kesenjangan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengunjung puskesmas, antara lain sebagai berikut:

- f. Nilai skor servqual -4 s.d. -2,4 berarti Sangat Tidak Baik
- g. Nilai skor servqual -2,4 s.d. -0,8 berarti Tidak Baik
- h. Nilai skor servqual -0,8 s.d. 0,8 berarti Cukup Baik
- i. Nilai skor servqual 0,8 s.d. 2,4 berarti Baik
- j. Nilai skor servqual 2,4 s.d. 4 berarti Sangat Baik

### 5.5.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan Tabel 5.38 yang dapat dilihat dibawah ini, secara rata-rata gap yang terjadi antara persepsi dengan harapan sebesar -1,65 termasuk dalam klasifikasi tidak baik. Walaupun nilai skor rata-rata persepsi dimensi *Tangible* termasuk kategori cukup baik, tetapi harapan masyarakat terhadap dimensi ini sangat tinggi terutama terhadap jarak rumah ke lokasi puskesmas. Nilai Gap yang paling tinggi sebesar -1,73 yang berkaitan dengan ruang pelayanan. Hal ini karena masyarakat memiliki harapan yang sangat tinggi untuk memiliki ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, walaupun nilai skor persepsi untuk indikator ruang pelayanan sama dengan nilai skor persepsi indikator untuk ruang tunggu yaitu sebesar 2,8. Sedangkan untuk indikator alat dan fasilitas pelayanan kesehatan, memiliki gap kesenjangan sebesar -1,67.

Kesenjangan ini perlu diperhatikan oleh pihak puskesmas, karena masyarakat yang menjadi responden penelitian ini menganggap dimensi ini dalam kategori yang tidak baik atau belum sesuai dengan harapan masyarakat pengunjung puskesmas. Ada beberapa cara untuk mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan yang bernilai negatif ini. Upaya ini dapat berupa penyediaan fasilitas yang bersifat umum berupa tempat parkir, kamar kecil, dan ruang tunggu yang nyaman. Penyediaan fasilitas ini telah dilakukan oleh Puskesmas Pancoran Mas dan Puskesmas Tugu, bahkan Puskesmas Pancoran Mas telah melakukan perbaikan terhadap kondisi fisik puskesmas yang mulai dilakukan sejak awal bulan Maret.

Upaya lainnya juga dapat dilakukan dengan Menjaga kebersihan di seluruh wilayah gedung puskesmas, baik di bagian dalam sampai dengan di halaman puskesmas. Serta Melengkapi kebutuhan alat-alat yang diperlukan terutama untuk berhubungan secara langsung dengan pelayanan kesehatan pasien, baik berupa kelengkapan alat pelayanan dan fasilitas puskesmas. Kelengkapan alat pelayanan dan fasilitas puskesmas sangat perlu diperhatikan oleh Puskesmas kemiri, yang masih mendapat penilaian sangat tidak baik dari responden terutama untuk ruang tunggu serta alat dan fasilitas pelayanan kesehatan.

**Tabel 5.38**  
**Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap**  
**Dimensi *Tangible***

<b>Dimensi <i>Tangible</i></b>	<b>Persepsi (P)</b>	<b>Harapan (H)</b>	<b>Gap (P-H)</b>
Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau	3.17	4.68	-1.51
Ruang tunggu bersih dan nyaman	2.88	4.57	-1.69
Ruang pelayanan bersih dan nyaman	2.89	4.62	-1.73
Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap	3	4.67	-1.67
<b>Skor Rata-rata Dimensi</b>	2.99	4.64	-1.65

Sumber: Hasil Pengolahan Data

### 5.5.2 Dimensi *Reliability* (keandalan)

Kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap dimensi *Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.39 yang dapat dilihat dibawah ini, secara rata-rata gap yang terjadi antara persepsi dengan harapan sebesar -1,3 termasuk dalam klasifikasi tidak baik. Walaupun nilai skor rata-rata persepsi dimensi *Reliability* termasuk kategori cukup baik, tetapi harapan masyarakat terhadap dimensi ini sangat tinggi yaitu dengan rata-rata skor harapan sebesar 4,47. Sedangkan nilai skor rata-rata persepsi responden sebesar 3,15.

**Tabel 5.39**  
**Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap**  
**Dimensi Reliability**

<b>Dimensi Reliability</b>	<b>Persepsi (P)</b>	<b>Harapan (H)</b>	<b>Gap (P-H)</b>
Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien	3.04	4.43	-1.39
Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan	3.1	4.59	-1.49
Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan	3.11	4.48	-1.37
Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat	3.34	4.36	-1.02
<b>Skor Rata-rata Dimensi</b>	<b>3.15</b>	<b>4.47</b>	<b>-1.3</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan yang paling rendah adalah pada diagnose yang dilakukan oleh petugas medis terbukti akurat yaitu -1 , sedangkan nilai skor gap yang paling tinggi merupakan indikator keandalan petugas dalam melayani pasien di ruang pelayanan yaitu 1,49. berdasarkan data yang ada, maka dimensi ini juga dianggap oleh para responden termasuk kategori tidak baik atau belum baik. Sehingga perlu perhatian dari pihak puskesmas dalam meningkatkan kemampuan puskesmas untuk melayani sesuai dengan keinginan pelanggan, diantaranya kecepatan, ketepatan, kemampuan dan kesiapan penyedia pelayanan. Hal ini dapat dilakukan oleh puskesmas membuat prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pemberian obat. Prosedur ini akan lebih baik bila dipasang didepan pintu masuk puskesmas yang mudah terlihat oleh masyarakat. Menambah perlengkapan untuk membantu petugas dalam melaksanakan kegiatannya pada bagian loket pendaftaran, dapat juga dilakukan oleh pihak puskesmas untuk mengurangi kesenjangan gap antara persepsi dan dan harapan pada dimensi ini.

### 5.5.3 Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* yang merupakan dimensi kualitas pelayanan paling dinamis, yang menggambarkan sejauh mana ketanggapan dalam memberikan pelayanan seperti ketanggapan terhadap keluhan pelanggan, kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Berdasarkan Tabel 5.40 yang dapat dilihat dibawah ini, secara rata-rata gap yang terjadi antara persepsi dengan harapan pada dimensi *Responsiveness* adalah sebesar -1,2 termasuk dalam klasifikasi tidak baik. Walaupun nilai skor rata-rata persepsi dimensi *Responsiveness* termasuk kategori cukup baik seperti halnya nilai skor persepsi dimensi *Tangible* dan dimensi *Reliability*. Nilai Gap yang paling tinggi terjadi pada indikator mengenai ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan, yaitu sebesar -1,38. Sedangkan nilai Gap pada indikator mengenai Petugas Medis (Dokter/Bidan) yang bersedia mendengarkan keluhan pasien memiliki nilai yang paling kecil pada dimensi ini, yaitu sebesar -1.

Kesenjangan ini dapat diperkecil oleh pihak puskesmas melalui upaya-upaya seperti menyediakan kotak saran ataupun menjadikan seluruh staff puskesmas sebagai customer relationship untuk menghindari terjadi *miscommunication* dan staff puskesmas juga memperoleh informasi tentang keluhan, masukan, ataupun saran perbaikan dari masyarakat.

**Tabel 5.40**  
**Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap**  
**Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)**

<b>Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</b>	<b>Persepsi (P)</b>	<b>Harapan (H)</b>	<b>Gap (P-H)</b>
Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi	3.23	4.61	-1.38
Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan	3.16	4.48	-1.32
Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien	3.37	4.49	-1.12
Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.	3.48	4.54	-1.06
<b>Skor Rata-rata Dimensi</b>	3.31	4.53	-1.2

Sumber: Hasil Pengolahan Data

#### 5.5.4 Dimensi *Assurance* (jaminan/kepastian)

Dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang menggambarkan sejauh mana pelanggan memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya. Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan, yang sangat berhubungan dengan perusahaan dan perilaku *front line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan. Secara rata-rata nilai skor persepsi dimensi *Assurance* adalah sebesar -1,2, dimana nilai skor rata-rata persepsi adalah 3,28 dan nilai skor rata-rata harapan adalah 4,48, yang dapat dilihat pada Tabel 5.41. Gap paling tinggi indikator dimensi *Assurance* adalah -1,53 yaitu indikator mengenai informasi bila ada keterlambatan pemeriksaan.



Sedangkan nilai indikator yang paling rendah adalah -1,19 yang merupakan indikator mengenai urutan antrian masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Kesenjangan pada indikator ini dapat dilakukan oleh pihak puskesmas dengan upaya memberikan pelatihan kepada para staff puskesmas sesuai dengan keahlian masing-masing terutama bagi staff puskesmas yang berhadapan langsung dengan pasien. Menyediakan tempat informasi khusus bagi masyarakat pengunjung puskesmas mengenai informasi tentang pelayanan kesehatan.

**Tabel 5.41**  
**Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap**  
**Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)**

<b>Dimensi Assurance (jaminan/kepastian)</b>	<b>Persepsi (P)</b>	<b>Harapan (H)</b>	<b>Gap (P-H)</b>
Pasien dilayani sesuai dengan antrian	3.49	4.68	-1.19
Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	2.9	4.43	-1.53
Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan	3.22	4.48	-1.26
Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/perawat).	3.22	4.48	-1.26
<b>Skor Rata-rata Dimensi</b>	3.28	4.48	-1.2

Sumber: Hasil Pengolahan Data

### 5.5.5 Dimensi *Emphaty* (perhatian)

Dimensi *Emphaty* (perhatian) merupakan dimensi Servqual yang meliputi kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Berdasarkan Tabel 5.41 nilai rata-rata gap antara persepsi dan harapan adalah sebesar -1,2, yang sama dengan nilai gap dimensi *Assurance*. Adapun nilai rata-rata persepsi dimensi *Emphaty* adalah 3,4 dan nilai rata-rata harapan adalah sebesar 4.58. Nilai skor Gap indikator dimensi *emphaty* yang paling tinggi berkaitan dengan perhatian Petugas Medis (Dokter/Bidan/ Perawat) selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan, yaitu -1,4. Sedangkan indikator mengenai adanya pembebasan atau keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu merupakan indikator dimensi *Emphaty* yang paling rendah, yaitu -0,94.

**Tabel 5.42**  
**Kesenjangan Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap**  
**Dimensi *Emphaty* (perhatian)**

<b>Dimensi <i>Emphaty</i> (perhatian)</b>	<b>Persepsi (P)</b>	<b>Harapan (H)</b>	<b>Gap (P-H)</b>
Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi	3.3	4.52	-1.22
Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.	3.17	4.57	-1.4
Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan	3.32	4.49	-1.17
Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.	3.79	4.73	-0.94
<b>Skor Rata-rata Dimensi</b>	3.4	4.58	-1.18

Sumber: Hasil Pengolahan