

BAB 4

METODE DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Metode Penelitian

4.1.1. Desain penelitian

Menurut tujuannya penelitian ini termasuk dalam penelitian terapan karena ingin menerapkan dan menguji kemampuan suatu metode dalam memecahkan suatu masalah. Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengaplikasikan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan persepsi kinerja pelayanan.

Dalam penelitian ini, desain yang digunakan adalah penelitian deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan sehingga diperoleh gambaran sistematis dengan interpretasi yang tepat disertai fakta-fakta akurat..

Metode yang digunakan adalah metode penelitian survei. Penelitian ini dilakukan pada suatu populasi, namun data yang dipelajari adalah dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan–hubungan antar variabel (Sugiyono, 2008)

Berdasarkan jenis data dan analisisnya penelitian ini termasuk penelitian yang menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan. Metode kualitatif digunakan untuk menemukan makna dari data. Kemudian data kualitatif ini, dianalisis secara statistik dengan mengkuantitatifkan menjadi skor (angka). (Sugiyono, 2008).

4.1.2. Unit Analisis dan Lokasi Penelitian

Unit analisis pada penelitian ini adalah pasien-pasien rawat jalan sebagai pelanggan puskesmas yang telah minimal dua kali atau lebih telah menggunakan atau menerima jasa pelayanan di puskesmas kecuali pasien dengan kartu sehat atau keluarga miskin yang mendapatkan pelayanan secara gratis. Lokasi penelitian adalah Puskesmas kecamatan yang berada di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan, hanya dipilih tiga dari sepuluh puskesmas yang ada berdasarkan tingkat

kesibukannya yang dilihat dari rasio dokter dengan jumlah kunjungan puskesmas yang dilayani dalam satu tahun, rinciannya sebagai berikut :

Tabel 4.1. Jumlah Kunjungan dan Jumlah Dokter Puskesmas Kecamatan di Jakarta Selatan Tahun 2007

No.	Puskesmas Kecamatan	Jumlah Kunjungan Setahun	Jumlah Dokter	Jumlah Kunjungan / Jumlah Dokter setahun	Rasio Dokter : Kunjungan
1	Tebet	338.665	12	28.222,1	1:28,222
2	Cilandak	243.763	9	27.084,8	1:27,085
3	Pesanggrahan	149.606	8	18.700,8	1:18,701
4	Pasar Minggu	287.997	16	17.999,8	1:18,000
5	Kebayoran Baru	155.725	9	17.302,8	1:17,303
6	Kebayoran Lama	202.393	12	16.866,1	1:16,866
7	Mampang Prapatan	137.113	9	15.234,8	1:15,235
8	Setia Budi	113.125	8	14.140,6	1:14,141
9	Pancoran	153.026	11	13.911,5	1:13,911
10	Jagakarsa	139.534	13	10.733,4	1:10,733
		$\Sigma=1.920.947$	$\Sigma=107$	17.952,8	1:17,953

Sumber : Profil Suku Dinas Kesehatan Kota Jakarta Selatan tahun 2007

Berdasarkan tabel di atas ditetapkan tiga puskesmas sebagai lokasi sampel yakni Puskesmas Kecamatan Tebet sebagai Puskesmas Kecamatan yang paling sibuk di Jakarta Selatan, Puskemas Kecamatan Pasar Minggu sebagai puskesmas dengan tingkat kesibukan sedang dan Puskesmas Jagakarsa sebagai puskesmas yang memiliki rasio terkecil antara jumlah dokter dengan jumlah kunjungan di puskesmas, sehingga dianggap sebagai puskesmas tidak sibuk.

4.1.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan ada 2 jenis yakni data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui survei dengan pemberian daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden yang menyangkut variabel-variabel yang diteliti yakni mengenai tingkat kepentingan dan persepsi kinerja yang dirasakan oleh pelanggan setelah memperoleh pelayanan kesehatan, serta karakteristik dari responden dengan pendekatan *cross sectional* .

Adapun jenis data sekunder yang di dikumpulkan adalah data umum kinerja puskesmas yang diperoleh dari laporan tahunan dan data profil puskesmas.

4.1.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke puskesmas kecamatan di wilayah Kotamadya Jakarta Selatan selama berlangsungnya penelitian.

2. Sampel

Untuk memperoleh sampel dengan bobot yang representatif terhadap populasi, diperlukan ukuran sampel yang tepat. Karena itu harus dilakukan perhitungan secara pasti jumlah besaran sampel untuk populasi tertentu.

a. Besaran Sampel

Metode penentuan besar sampel menggunakan pendekatan statistik dengan populasi yang sulit atau tidak diketahui, karena anggota populasi adalah konsumen atau calon konsumen, maka alternatif formula yang dipergunakan berdasarkan rumus proporsi populasi tunggal yang dikembangkan oleh Snedecor dan Cochran dalam Supramono dan Haryanto (2005) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 p \times q}{d^2} \quad (4.1)$$

Keterangan :

- n = Besar sampel
- Z_{α} = Nilai Baku distribusi normal pada derajat kepercayaan 99 %
 $\alpha = 0,01$, dua arah = 2,58
- d = Nilai presisi yang diinginkan atau tingkat kesalahan sampling yang masih dapat ditoleransi (dinyatakan dalam %) = 10 % = 0,1
- p = Proporsi pasien puas terhadap pelayanan kesehatan = 50 %
- q = 1- p

Karena penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan belum pernah dilakukan, maka dalam penentuan besaran sampel untuk nilai proporsi pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan ditetapkan sebesar 50 % atau $p = 0,5$. Nilai $p = 0,5$ merupakan nilai optimum yang akan memberikan jumlah sampel paling besar

dengan nilai presisi yang diinginkan. Nilai presisi yang ditetapkan sebesar 10 %, maka besarnya jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{(2,58)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(0,1)^2} = \frac{6,6564 \cdot 0,25}{0,01}$$

$n = 166,41$ dibulatkan menjadi 170

Agar memperoleh gambaran yang sesuai tentang tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh di tiap puskesmas kecamatan, untuk pengambilan sampelnya dibagi secara proporsional berdasarkan banyaknya jumlah angka kunjungan, sehingga diperoleh jumlah sampel tiap puskesmas sebagai berikut :

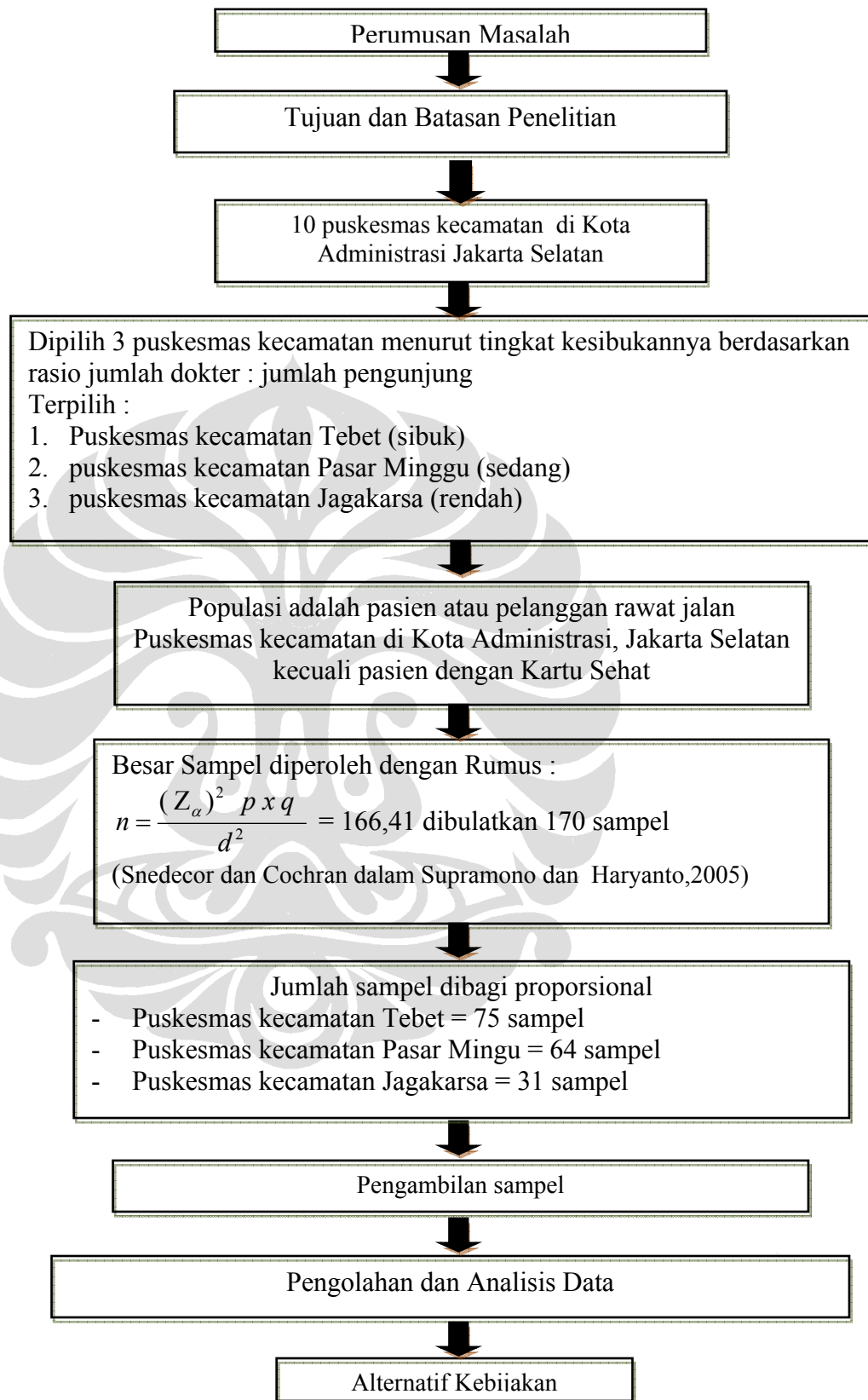
Tabel 4.2. Jumlah Sampel Per Puskesmas Kecamatan Berdasarkan Angka Kunjungan

No .	Puskesmas Kecamatan	Angka Kunjungan	Perhitungan	Jumlah Sampel
1	Tebet	338.665	$338.665 : 766.196 \times 170 = 75,14$	75
2	Pasar Minggu	287.997	$287.997 : 766.196 \times 170 = 63,89$	64
3	Jagakarsa	139.534	$139.534 : 766.196 \times 170 = 30,95$	31
Jumlah		766.196		170

b. Metode Pengambilan Sampel

Metode atau teknik sampling yang digunakan adalah sampling non probabilitas (*non probability sampling design*) karena tidak adanya *sample frame* yang tetap, sehingga untuk pengambilan sampel agar diperoleh hasil yang dapat menduga populasi dilakukan pengambilan sampel secara random di setiap hari kerja jam buka puskesmas, dari hari Senin hingga Jum'at. Sampel dipilih secara sukarela pada saat itu juga atau yang tersedia dan sesuai dengan kriteria sampel yakni pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan selain pasien dengan kartu sehat/gakin, maka orang tersebut dapat diambil sebagai sampel (Agung, 2007)

Secara keseluruhan metode sampling yang dilakukan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada di diagram alir (*flow chart*) berikut ini :



Gambar 4.1. Flow Chart Metode Sampling

4.1.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan terdiri dari data sekunder dan data primer. Data sekunder antara lain meliputi karakteristik wilayah dan jenis jasa pelayanan di unit rawat jalan puskesmas kecamatan, kondisi sosial ekonomi masyarakat di wilayah penelitian, struktur pendidikan, struktur demografi yang meliputi: jumlah penduduk, umur, jenis kelamin dan sebagainya. Data primer antara lain berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas kecamatan, dan variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan responden dalam menyatakan kepuasan terhadap jasa layanan kesehatan di puskesmas yang mereka terima.

Data sekunder diperoleh dari instansi terkait seperti Dinas Kesehatan, Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Selatan, Kantor Kecamatan, dan lembaga terkait. Sedangkan data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden dan bantuan kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Adapun rancangan pokok-pokok isi kuesioner adalah : 1) *Screening* awal terhadap responden, 2) Karakteristik responden yang mencakup sifat-sifat pribadi/demografi seperti usia, jenis kelamin, jumlah anggota keluarga dan variabel ekonomi yang mencakup aksesibilitas wilayah, dan pengeluaran rumah tangga 3) Variabel menyangkut faktor-faktor penting yang menjadi pendorong/motivasi masyarakat dalam mencari jasa layanan kesehatan 4) Variabel menyangkut persepsi tentang apa yang menjadi harapan responden terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas 5) Variabel menyangkut persepsi tentang kenyataan yang dirasakan setelah menerima layanan kesehatan di puskesmas kecamatan

4.1.6. Pengolahan dan Analisis Data

Sebelum melakukan analisis, perlu dilakukan pengujian terhadap alat ukur yang digunakan (kuesioner), sebelum kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji coba kuesioner dimaksudkan untuk mengevaluasi tiap pertanyaan dalam kuisisioner secara verbal, mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas (kehandalan) kuesioner. Untuk menguji validitas kuisisioner akan

dilakukan dengan korelasi *product moment* (Pearson). Sedangkan untuk menguji kehandalan kuesioner akan dilakukan dengan metode *Alpha* (Cronbach's).

Analisis yang dilakukan adalah (1) Analisis kualitatif yaitu dengan analisis deskripsi meliputi analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan serta (2) Analisis kuantitatif yaitu analisis bivariat dengan *chi square* untuk melihat hubungan antara faktor eksternal dengan kepuasan pelanggan (3) Analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*), ditujukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memenuhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan diagram kartesius (4) Analisis kesenjangan dengan menghitung nilai rata-rata kualitas layanan, berdasarkan indikator variabel hasil penelitian yang memenuhi persyaratan konsistensi jawaban responden dengan tingkat reliabilitas data memadai. Nilai rata-rata kualitas layanan dihitung dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata Perceived (P) dan Expectation (E) (Zeithaml, et. al., 1990:176).

4.1.7. Keterbatasan Penelitian

Apabila hasil penelitian ini akan dipakai sebagai bahan pertimbangan dan dasar pengambilan kebijakan atau sebagai bahan acuan bagi penelitian lebih lanjut, perlu disampaikan tentang adanya keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan rancangan pengumpulan data *cross sectional*, dengan kerangka konsep menghubungkan komponen-komponen yang diperkirakan mempunyai hubungan dengan variabel dependen dan atau variabel independen, sehingga masih terdapat adanya kemungkinan peran dari variabel lain yang tidak masuk atau tidak ikut diteliti dalam kerangka konsep karena tidak sesuai dengan kriteria penelitian.

Selain itu dengan rancangan *cross sectional* dimana pengukuran variabel dependen dan variabel independen diambil dalam satu waktu yang bersamaan, sehingga tidak dapat menunjukkan kondisi sebab akibat secara pasti. Hubungan yang terjadi hanya menunjukkan keterkaitan atau asosiatif saja dan tidak bersifat kausalistik.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan kuesioner yang dimodifikasi dari metode SERVQUAL (Zeithaml et.al, 1990) yaitu terdiri dari kuesioner untuk menilai persepsi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ini sangat bergantung pada subjektivitas setiap responden yang kebetulan terpilih sehingga secara riil instrumen ini memiliki batasan atau kelemahan jika responden tidak menjawab secara obyektif atau jujur. Namun diupayakan agar responden menjawab kuesioner secara apa adanya dengan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, ringkas dengan tetap mencakup seluruh detail atribut pengukuran tingkat kepuasan menurut metode SERVQUAL.

Rancangan kuesioner dengan menggunakan 5 skala likert yang berisi pertanyaan tertutup memiliki keterbatasan, yakni ada kecenderungan responden memilih jawaban yang ditengah, untuk menghindarinya peneliti tidak menggunakan pilihan jawaban dengan kategori “cukup” untuk mengetahui tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kepuasan. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan di puskesmas agar memperoleh gambaran tentang situasi layanan yang faktual dan secara aktif mendampingi responden pada saat pengisian kuesioner sehingga ketika ada hal yang tidak dimengerti oleh responden dapat segera dijelaskan agar tidak terjadi salah interpretasi dalam memaknai maksud pertanyaan dalam kuesioner.

Penelitian dilakukan dari tanggal 16 April sampai dengan 29 Mei 2009. Pengambilan sampel berlangsung setiap hari kerja dari Senin hingga Jum'at. Perhari rata-rata diambil 10 hingga 15 responden, dengan cara ini diharapkan dapat diantisipasi kondisi pelayanan puskesmas pada saat hari puncak ketika pasien banyak, pasien sedang dan pasien sedikit. Sehingga diharapkan dapat memberi gambaran kepuasan pelanggan pada setiap kondisi tingkat kesibukan di puskesmas.

4.1.8. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diterima, disusun berdasarkan indikator dari variabel

dimensi kualitas pelayanan menurut metode SERVQUAL (*Reability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness*). Data pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan mengenai kinerja layanan (*Perceived Service* (P) dan harapan pelanggan (*Expected Service* (E) di unit rawat jalan puskesmas kecamatan, meliputi pelayanan di loket pendaftaran, pelayanan pemeriksaan dokter dan pelayanan di apotek. Melalui pembentukan daftar pertanyaan kepuasan pelanggan yang ditempuh dalam 4 tahap yaitu : (1) Menentukan butir pertanyaan yang akan dipergunakan dalam daftar pertanyaan. (2) Memilih bentuk jawaban (*response format*). (3) Menulis pendahuluan pada daftar pertanyaan. (4) Menentukan isi akhir daftar pertanyaan (memilih beberapa butir pokok dari sekian banyak butir pertanyaan yang akan dijadikan ukuran tingkat kepuasan). Tahapan tersebut dilakukan setelah melalui observasi awal untuk menggali informasi mengenai harapan dan persepsi kinerja menurut pelanggan untuk mendeteksi atribut pelayanan yang akan dikelompokkan dalam tiap dimensi kualitas pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

A. Keandalan (*Reliability*)

1. Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran
2. Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran
3. Ketepatan jadwal pemeriksaan / praktek dokter
4. Kecepatan pelayanan / waktu tunggu untuk diperiksa dokter
5. Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek
6. Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek

B. Bukti Fisik (*Tangible*)

7. Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran
8. Kenyamanan Ruang tunggu di loket Pendaftaran dan fasilitasnya
9. Kenyamanan Ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya
10. Kenyamanan Ruang tunggu di apotek dan dan fasilitasnya

C. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

11. Keramahan dan kesopanan petugas loket
12. Ketentuan tentang kepastian dan kejelasan biaya layanan
13. Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit
14. Keramahan dan kesopanan dokter
15. Keselamatan dan keamanan medis
16. Ketersediaan obat di apotek
17. Keramahan dan kesopanan petugas apotek

D. Empati (*Empathy*)

18. Pelayanan yang adil di loket pendaftaran
19. Perhatian yang diberikan dokter kepada pelanggan
20. Pelayanan yang adil di apotek

E. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

21. Kemampuan petugas loket dalam menanggapi keluhan pelanggan
22. Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas
23. Kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan
24. Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas
25. Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas

4.1.9. Pengujian Instrumen

Sebelum kuesioner diberikan kepada responden yang merupakan pelanggan puskesmas kecamatan, maka dilakukan terlebih dahulu pengujian reliabilitas dan validitas atas butir-butir pertanyaan kuesioner yang digunakan sebagai atribut pelayanan yang mewakili setiap dimensi kualitas pelayanan.

Uji coba kuesioner dimaksudkan untuk mengevaluasi tiap pertanyaan dalam kuisisioner secara verbal, mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas (kehandalan) kuisisioner. Untuk menguji validitas kuisisioner akan dilakukan dengan korelasi *product moment* (Pearson). Jika nilai koefisien korelasi ini lebih besar dibandingkan dengan nilai kritis (tabel korelasi Pearson) pada taraf signifikansi 5% maka kuisisioner dapat dinyatakan valid, jika tidak maka perlu dilakukan revisi untuk item-item yang berkorelasi rendah. Sedangkan untuk menguji kehandalan

kuesioner akan dilakukan dengan metode *Alpha* (Cronbach's). Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah handal atau konsisten.

Pengujian awal ini dilakukan terhadap 30 responden mengenai tingkat pelaksanaan / kinerja Pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan menurut persepsi pelanggan. Hal ini dilakukan agar diperoleh butir-butir pertanyaan kuesioner yang reliabel dan valid, sehingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan penelitian. Hasil dari pengujian instrumen penelitian diuraikan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Hasil perhitungan korelasi *product moment* pada tiap unsur dalam dimensi kualitas pelayanan nilai koefisien korelasinya harus lebih dari r-tabel sebesar 0.361 ($df = 28$; $p=5\%$). Terlihat koefisien korelasi yang diperoleh berkisar antara 0.373 Sampai 0.814, secara keseluruhan nilainya lebih dari 0.361 sehingga dinyatakan valid. (Supramono, et.al. 2005). Hal ini dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan memang berkorelasi positif atau masing-masing atribut pelayanan memang valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian dilakukan untuk melihat kehandalan alat ukur, apakah dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang pada setiap responden, dengan menggunakan metode *Alpha* (Cronbach's) pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha (Cr) lebih besar dari r kritis *product moment* atau bisa menggunakan batasan tertentu seperti 0,6, sehingga seluruh item dalam tiap dimensi dikatakan reliabel jika nilai $Cr > 0.6$. Menurut Uma Sekaran (1992) jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,6 reliabilitas kurang baik, sedangkan jika 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Hasil pengujian reliabilitas dengan metode *Alpha* (Cronbach's) menghasilkan koefisien alpha lebih besar dari 0,7 pada semua dimensi kualitas pelayanan, berarti kuesioner memiliki konsistensi dan keandalan yang baik. Berdasarkan kemampuan ini kuesioner dinyatakan reliabel (Gujarati, 2007).

Dengan tingkat validitas dan reliabel tersebut maka kuesioner layak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sehingga kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh data dari responden. Hasil rekapitulasi dari uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada lampiran 2 penelitian ini

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Analisis dan Pembahasan

Untuk menjawab perumusan masalah penelitian dilakukan analisis data menggunakan metode penelitian kualitatif, yakni dengan melakukan *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan (John A. Martila and John C. James, 1977 dalam Supranto, 2001). Untuk menilai tingkat kepentingan atau harapan digunakan 5 skala likert yang terdiri dari sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

Tabel 4.3. Bobot Tingkat Kepentingan / Harapan

Jawaban	Bobot
Sangat penting (SP)	5
Penting (P)	4
Kurang Penting (KP)	3
Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak penting (STP)	1

Sumber : Diadopsi dan Modifikasi dari Supranto, 2006

Sedangkan untuk kinerja yang diberikan menggunakan penilaian dengan bobot tingkat kinerja atau kepuasan sebagai berikut :

Tabel 4.4. Bobot Tingkat Kinerja / Kepuasan

Jawaban	Bobot
Sangat puas (SPs)	5
Puas (Ps)	4
Kurang Puas (KPs)	3
Tidak Puas (TPs)	2
Sangat Tidak Puas (STPs)	1

Sumber : Diadopsi dan Modifikasi dari Supranto, 2006

4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian

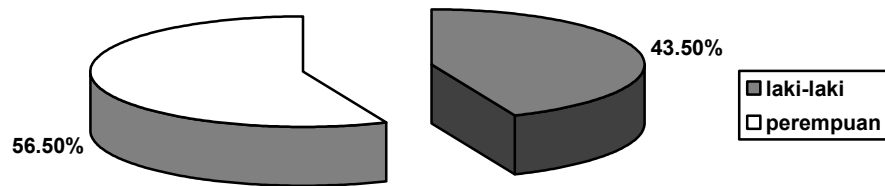
Karakteristik responden penerima layanan meliputi jenis kelamin, usia, kemampuan membayar dan pengeluaran keluarga. Secara rinci, karakteristik responden penerima layanan puskesmas kecamatan dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Penerima Layanan Puskesmas kecamatan

Karakteristik Responden Pengguna	Jumlah	%
1. Jenis Kelamin		
• Laki-laki	74	43,5
• Perempuan	96	56,5
2. Usia		
• Kurang dari (<) 35 Tahun	76	44,7
• 35- 50 tahun	60	35,3
• Lebih dari (>) 50 tahun	34	20
3. Kemampuan Membayar		
• Membayar Sendiri	141	83
• Fasilitas ASKES	15	8,8
• JPKM/Jamsostek	14	8,2
4. Pengeluaran Keluarga		
• Kurang dari (<) Rp 1.000.000	14	8,2
• Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000	91	53,5
• Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000	53	31,2
• Lebih dari (>) Rp 3.000.000	12	7,1

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 170 orang responden, 74 orang diantaranya (43,5 %) adalah laki-laki, sisanya sebanyak 96 orang (56,5 %) adalah perempuan. Informasi di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden penerima layanan di puskesmas kecamatan lebih didominasi oleh perempuan dibanding laki-laki dengan perbedaannya berkisar 13 %.



Gambar. 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah pasien yang hampir berimbang ini diduga berkaitan dengan obyek lokasi penelitian yang bisa diakses dengan mudah oleh perempuan maupun laki-laki, dari hasil penelitian (lampiran 1) diperoleh informasi bahwa untuk mencapai puskesmas pelanggan hanya mengeluarkan biaya transportasi kurang dari Rp 5000,- (44,1 %). Selanjutnya untuk analisis bivariat yang menjelaskan ada tidaknya hubungan antara faktor-faktor eksternal (usia, jenis kelamin, pengeluaran keluarga dan tingkat kesibukan puskesmas) dengan persepsi tingkat kepuasan pelanggan dan melihat apakah hubungan terjadi bermakna secara statistik atau terjadi secara kebetulan (*by chance*) dilakukan teknik analisis data menggunakan tabel silang (*cross table*) dan uji statistik *Chi square*, antara masing-masing faktor eksternal dengan tingkat kepuasan terhadap dimensi mutu pelayanan (lampiran 3 dari hasil penelitian)

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

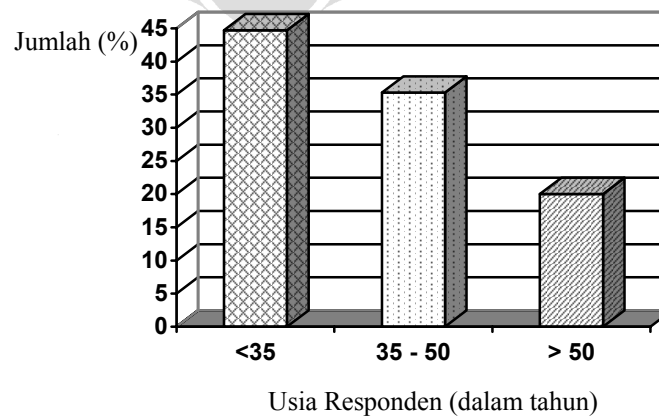
Untuk mengetahui apakah jenis kelamin berhubungan dengan tingkat kepuasan menurut dimensi mutu layanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) dilakukan uji *Chi-square* (Tabel *Chi-Square Test*) dengan tingkat signifikansi 5 % didapatkan hasil sebagai berikut (Lampiran 3. : Hasil Analisis Uji *Chi-Square*).

Berdasarkan hasil uji *Chi square* antara tingkat kepuasan pelanggan menurut lima dimensi kualitas pelayanan dengan jenis kelamin pelanggan diketahui bahwa pada tingkat signifikansi 5 % didapatkan bahwa seluruh nilai *p-value* dari ke lima dimensi mutu > 0.05 yang artinya bahwa jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut

menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan kesehatan di unit rawat jalan puskesmas kecamatan tidak berkaitan dengan jenis kelamin responden. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azis (1998) dan Lizarmi (2000) yang menyatakan bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan kepuasan pasien, namun bertentangan dengan pernyataan Notoatmojo (1993) dan Anderson (1979) yang menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Hasil yang diperoleh ini dimungkinkan karena pelayanan puskesmas yang ada adalah pelayanan yang tidak memerlukan prosedur yang sulit dan tidak memakan waktu yang lama sehingga baik laki-laki maupun perempuan sebagai pelanggan sudah mengetahui prosedurnya sehingga tidak meminta pelayanan di luar ketentuan (Budihardjo, 2001)

2. Hubungan Usia dengan Tingkat Kepuasan

Untuk gambaran karakteristik usia responden dibagi berdasarkan kelompok umur < 35 tahun, umur 35-50 tahun dan kelompok umur > 50 tahun. Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan, diketahui bahwa jumlah responden terbanyak merupakan responden dengan kelompok umur < 35 tahun, yakni sebesar 76 orang (44,7 %). Selanjutnya adalah kelompok umur 35 – 50 tahun sebanyak 60 orang (35,3 %) kedua kelompok tersebut termasuk dalam kelompok produktif. Bila kelompok ini dibaca sebagai profil mayoritas masyarakat di wilayah tersebut, berarti Puskesmas tersebut telah menjadi pilihan sebagian besar masyarakat sekitar.



Gambar. 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Untuk mengetahui keterkaitan hubungan antara usia pelanggan dengan kepuasan dapat dilihat dalam lampiran 3.: Hasil Analisis *Chi Square*. Menurut dimensi *reliability*, dari hasil uji dengan tingkat signifikansi 5 % didapatkan bahwa nilai *p-value* = 0.244, nilai tersebut > 0.05 yang artinya bahwa usia tidak berhubungan dengan kepuasan menurut dimensi *reliability*.

Kepuasan menurut dimensi *tangible*, dari hasil uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 5 % dapat dilihat bahwa nilai *p-value* = 0.029 < 0.05, artinya bahwa ada keterkaitan hubungan yang signifikan antara usia responden dengan kepuasan dimensi *tangible*. Responden yang menyatakan puas untuk dimensi *tangible* pada usia 35 tahun kebawah, adalah 39.5%, untuk usia 36 sampai dengan 59 tahun diketahui sebanyak 48.3% dan lebih dari 50 tahun hanya 20.6%. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas, secara keseluruhan jika dihubungkan dengan usia adalah 61,2 %, mayoritas responden merasakan tidak puas, terutama pada kelompok umur di atas 50 tahun yang diketahui sebesar 79,4 % (Lampiran 3). Responden dari kelompok usia tersebut merasa bahwa dari sisi dimensi *tangible*, pelayanan puskesmas kecamatan belum memenuhi harapannya, terutama lebih banyak disebabkan dari sisi fisik kemampuan pelanggan di kelompok usia tersebut yang sudah menurun sehingga cepat merasa tidak puas ketika menunggu dengan kondisi yang tidak nyaman, misalnya ketika kondisi pasien banyak, harus berdiri mengantri menunggu dipanggil untuk memperoleh layanan karena keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu.

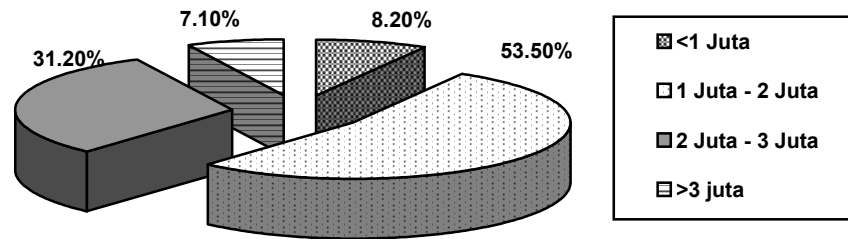
Menurut dimensi *assurance*, dari hasil uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 5 % dapat dilihat bahwa nilai *p-value*= 0.021 < 0.05 yang berarti bahwa ada keterkaitan hubungan yang signifikan antara usia responden dengan kepuasan dimensi *assurance*. Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas kecamatan untuk dimensi *assurance* yang paling banyak diketahui berasal dari kelompok usia lebih dari 50 tahun yakni sebanyak 72.4%. Hal ini dapat terjadi disebabkan pada kelompok usia tersebut merasakan bahwa puskesmas kecamatan telah mampu memberikan jaminan layanan yang mampu memberikan rasa tenang kepada mereka. Secara keseluruhan untuk dimensi *assurance* jika dihubungkan dengan usia responden mayoritas sudah merasa puas.

Menurut dimensi *emphaty*, dari hasil uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 5 % dapat dilihat bahwa nilai $p\text{-value} = 0.016 < 0.05$ yang berarti bahwa ada keterkaitan hubungan secara signifikan antara usia responden dengan kepuasan dimensi *emphaty*. Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas kecamatan untuk dimensi *emphaty* paling banyak diketahui berasal dari kelompok usia 36 sampai dengan 50 tahun yakni sebanyak 95% dan hanya 5 % saja yang merasa tidak puas terhadap layanan puskesmas dari sisi dimensi *emphaty*. Hal ini dapat terjadi disebabkan pada kelompok usia tersebut merasakan bahwa puskesmas kecamatan telah mampu memberikan perhatian dan keadilan kepada mereka, selain itu secara keseluruhan untuk dimensi *emphaty* jika dihubungkan dengan usia responden mayoritas sudah merasa puas (87,1%).

Untuk dimensi *responsiveness*, dari hasil uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 5 % diketahui bahwa nilai $p\text{-value} = 0.023 < 0.05$ yang berarti bahwa ada keterkaitan hubungan secara signifikan antara usia responden dengan kepuasan menurut dimensi *responsiveness*. Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas kecamatan untuk dimensi *responsiveness*, paling banyak berasal dari kelompok usia lebih dari 50 tahun yakni sebanyak 97.1%. Pada kelompok usia tersebut merasakan bahwa puskesmas kecamatan telah memiliki kemampuan dalam menanggapi keluhan pelanggan dan mampu memberikan informasi yang jelas.

3. Hubungan Pengeluaran Bulanan Keluarga dengan Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 170 orang responden, mayoritas memiliki pengeluaran bulanan sebesar Rp 1.000.000 sampai dengan kurang dari Rp 2.000.000 yakni 91 orang (53,5 %) dan hanya 12 orang (7,1 %) yang pengeluaran bulanan keluarganya mencapai lebih dari Rp 3.000.000.



Gambar. 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran Bulanan

Untuk mengetahui apakah pengeluaran bulanan keluarga yang mencerminkan tingkat ekonomi dari suatu rumah tangga berhubungan dengan tingkat kepuasan menurut dimensi mutu layanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) dilakukan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 5 % didapatkan hasil bahwa antara tingkat kepuasan pelanggan menurut lima dimensi mutu dengan pengeluaran bulanan pelanggan diketahui bahwa pada tingkat signifikansi 5 %, hanya dimensi *assurance* saja yang menunjukkan *p-value* < 0.05 yang artinya bahwa pengeluaran bulanan pelanggan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi *assurance*.

Dimensi *assurance* memuat indikator tingkat kepuasan yang terkait dengan jaminan dan kepastian terhadap kualitas pelayanan serta kemampuan atau keahlian dari dokter sehingga jika seseorang dengan kemampuan ekonomi tinggi ingin mendapatkan kepuasan pelayanan yang lebih maka akan mencari pelayanan yang lebih pasti dan terjamin. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Carr dan Hill (1992) yang menyatakan bahwa derajat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi latar belakang pelanggan seperti : budaya dan status sosial ekonomi

4. Hubungan Puskesmas Kecamatan dengan Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui apakah puskesmas kecamatan yang dikategorikan menurut tingkat kesibukannya berhubungan dengan tingkat kepuasan menurut dimensi kualitas layanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) dilakukan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 5 % didapatkan hasil bahwa hanya dimensi *emphaty* saja yang menunjukkan *p-value* < 0.05.

Diperoleh hasil *p-value* puskesmas kecamatan dengan dimensi *emphaty* sebesar 0,042 yang artinya bahwa tingkat kesibukan puskesmas kecamatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi *emphaty*. Dimensi *emphaty* memuat indikator tingkat kepuasan yang terkait dengan kemudahan mendapatkan pelayanan, adanya perhatian khusus serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Menurut pelanggan walaupun puskesmas sibuk atau tidak diharapkan kualitas pelayanan yang mampu memberikan kemudahan pelayanan, adanya perhatian khusus dan kemampuan memahami tetap harus ada, hal tersebutlah yang membuat pelanggan merasa puas.

4.2.3. Pengukuran Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan rata-rata tingkat pelaksanaan (kinerja) pemberi layanan dan penilaian rata-rata tingkat kepentingan (harapan) penerima layanan, dapat diketahui suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pelayanan yang dilakukan puskesmas kecamatan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Berdasarkan tingkat kesesuaian ini dapat ditentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan.

Dalam penelitian ini ditetapkan 2 buah variabel yang diwakilkan dengan huruf X dan Y, dimana : X merupakan tingkat kinerja sedangkan Y adalah tingkat kepentingan/harapan pelanggan. maka dengan rumus berikut akan didapat tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (4.2)$$

dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor/bobot penilaian kinerja
 Y_i = Skor/bobot penilaian harapan / kepentingan pelanggan.

Penentuan skala tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan menggunakan asumsi kepuasan paling tinggi terjadi pada saat kinerja jauh melampaui harapan, yaitu saat kinerja maksimal (bobot 5) sedangkan harapan minimal (bobot 1), sehingga nilainya sebesar $5 - 1 = 4$, kemudian dibandingkan dengan tingkat harapan maksimal / paling tinggi yakni bobot 5 (sangat penting) maka dapat diketahui nilai batas bawah yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memuaskan adalah 80 % ($4/5 \times 100 \% = 80 \%$) sehingga dapat ditetapkan skala tingkat kesesuaian untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut : jika nilai kesesuaian diketahui $< 80 \%$ maka tingkat kesesuaian kepuasannya termasuk dalam kategori tidak memuaskan. Sedangkan jika nilai kesesuaian diketahui $> 80 \%$, maka tingkat kesesuaian kepuasannya termasuk dalam kategori memuaskan.

Tabel 4.6. Skala Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan

Tingkat Kesesuaian	Skala Kesesuaian
Tidak Memuaskan	$< 80 \%$
Memuaskan	$> 80 \%$

Sumber : Data diolah dan modifikasi

4.2.4. Analisa Terhadap Unsur-Unsur Dari Harapan Pelanggan

Penilaian pengguna layanan terhadap harapan kualitas pelayanan, ditunjukkan dari hasil pengolahan data secara deskriptif unsur-unsur dimensi harapan pengguna pelayanan di unit pelayanan rawat inap Puskesmas Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7. Tabel Harapan pengguna pelayanan

Dimensi	Min	Max	Mean
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3	5	4,51
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3	5	4,56
Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	4	5	4,66
Empati (<i>Empathy</i>)	3	5	4,56
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3	5	4,43

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Berdasarkan data pada tabel 4.7. diatas didapat hasil sebagai berikut :

- 1) **Pada indikator mengenai Keandalan / *Reliability*** diperoleh nilai mean sebesar 4.51 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai 1 sampai 5, angka 1 menunjukkan tidak penting sedangkan 5 menunjukkan sangat penting. Nilai mean 4.51 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan sebagai hal yang penting. Artinya ketepatan jam buka dan tutup loket pendaftaran, kecepatan pelayanan di loket pendaftaran, ketepatan jadwal praktek dokter, kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter, ketepatan jam buka dan tutup apotek, kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek dirasakan penting oleh pelanggan.
- 2) **Pada indikator mengenai Bukti fisik / *Tangible*** diperoleh nilai mean sebesar 4.56 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5,. Jika nilai mean 4.56 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan penting. Artinya ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas tempat duduk di loket pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas tempat duduk di tempat pemeriksaan, kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas tempat duduk di apotek dirasakan penting bahkan mendekati sangat penting oleh pelanggan.
- 3) **Pada indikator mengenai Jaminan / *Assurance*** diperoleh nilai mean sebesar 4.66 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.66 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan penting. Artinya unsur-unsur pelayanan seperti keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran, ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas, ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit, keramahan dan kesopanan dokter, keselamatan dan keamanan medis, ketersediaan obat di apotek serta keramahan dan kesopanan petugas apotek dirasakan penting oleh pelanggan.

- 4) **Pada indikator mengenai Empati / *Empathy*** diperoleh nilai mean sebesar 4.56 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.56 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan penting. Artinya adanya pelayanan yang adil di loket pendaftaran, perhatian yang diberikan dokter dan petugas apotek memberikan pelayanan secara adil dirasakan penting oleh pelanggan.
- 5) **Pada indikator mengenai Daya Tanggap / *Responsiveness*** diperoleh nilai mean sebesar 4.43 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.43 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan penting. Artinya bahwa kemampuan petugas loket pendaftaran menanggapi keluhan pelanggan, kemampuan petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang jelas, kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan, kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas serta kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dirasakan penting oleh pelanggan.

Berdasarkan analisis data responden pengguna layanan rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan terhadap tingkat harapan, diperoleh hasil bahwa atribut kualitas layanan yang membentuk kepentingan tersebut berada pada kategori penting, hal ini ditunjukkan dengan penilaian rata-rata sebesar 4,55. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengguna pelayanan menganggap penting seluruh atribut pelayanan. Demikian juga apabila dilihat dari skor pada 5 (lima) dimensi yang membentuk harapan / kepentingan tersebut, diperoleh penilaian bahwa para pelanggan menganggap penting seluruh dimensi pelayanan dimana: kehandalan (*reliability*) mendapatkan skor nilai 4,51, bukti fisik (*tangible*) mendapatkan skor nilai 4,56, Jaminan/kepastian (*assurance*) mendapatkan skor nilai 4,66, empati (*empathy*) mendapatkan skor nilai 4,21 dan daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan skor nilai 4,31.

4.2.5 Analisis Terhadap Unsur-Unsur dari Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan unit rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan terbentuk dari 5 (lima) dimensi yang saling melengkapi. Setiap dimensi kualitas pelayanan terbagi dalam beberapa atribut

pelayanan (indikator) dan merupakan instrumen yang digunakan untuk menentukan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan maupun tingkat kinerja yang telah ditunjukkan oleh unit rawat jalan puskesmas kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan diketahui melalui 25 pertanyaan yang diberikan kepada para responden pelanggan meliputi tiga tahapan pelayanan yang ada yakni di loket pendaftaran, tempat pemeriksaan dokter dan pelayanan apotek.

Keseluruhan pertanyaan tersebut dikelompokkan ke dalam 5 (lima) Dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan variabel yang digunakan dalam menentukan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian (Tki). Berikut ini analisis terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

1. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam usahanya untuk dipercaya oleh pengguna jasa dan kinerja dari unit rawat jalan puskesmas kecamatan. Dimensi ini meliputi ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran, kecepatan pelayanan di loket pendaftaran, ketepatan jadwal praktek dokter, kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter, ketepatan jam buka dan tutup apotek, kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek.

Berikut ini disajikan penilaian responden terhadap tingkat pelaksanaan/kinerja dan tingkat kepentingan/harapan pelanggan menurut dimensi kehandalan :

Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Kinerja						Harapan						Tki (%)
		STPs	TPs	KPs	Ps	SPs	Bobot	STP	TP	KP	P	SP	Bobot	
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	0	3	25	141	1	650	0	0	0	102	68	748	86,90
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	1	16	68	84	1	578	0	0	1	61	108	787	73,44
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	2	1	20	147	0	652	0	0	0	84	86	766	85,12
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	1	12	66	91	0	587	0	0	1	75	94	773	75,94
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	0	0	16	153	1	665	0	0	0	105	65	745	89,26
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	0	13	53	101	3	604	0	0	2	63	105	783	77,14
Dimensi <i>Reliability</i>		4	45	248	717	6	3736	0	0	4	490	526	4602	81,18

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Keterangan :

STPs	: Sangat Tidak puas	STP	: Sangat Tidak Penting
TPs	: Tidak Puas	TP	: Tidak Penting
KPs	: Kurang Puas	KP	: Kurang Penting
Ps	: Puas	P	: Penting
SPs	: Sangat Puas	SP	: Sangat Penting

Hasil penilaian responden pelanggan terhadap analisis dimensi kualitas Pelayanan kehandalan (*reliability*) yang merupakan cerminan atas kemampuan penyedia layanan dalam usahanya memperoleh kepercayaan dari pengguna jasa mendapatkan skor harapan responden sebesar 4602 skor kinerja 3736 hingga nilai tingkat kesesuaiannya (Tki) sebesar 81,18 % ($=3736/4602 \times 100\%$). Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) diasumsikan telah berada pada kategori memuaskan.

Dari tabel tersebut, apabila ditinjau untuk tiap atributnya, maka diperoleh informasi bahwa nilai tingkat kesesuaian tertinggi diberikan kepada atribut ke lima sebesar 89,26 %, yakni ketepatan jadwal buka dan tutup apotek. Sedangkan

terdapat atribut dengan nilai kesesuaian yang masuk kategori tidak memuaskan yakni atribut 2, 4 dan 6 sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah diberikan kepada atribut ke dua sebesar 73,44 %, yaitu kecepatan pelayanan di loket pendaftaran yang perlu menjadi perhatian dalam dimensi ini.

2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan di unit rawat jalan puskesmas kecamatan digambarkan dalam bukti fisik yang ada dan dapat menunjang efektifitas pelayanan. Hal tersebut meliputi :

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh responden sebagai pelanggan unit rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan terhadap dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) menghasilkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 74,38%. Nilai ini diperoleh dari total nilai harapan 5 butir pertanyaan tentang dimensi kualitas bukti fisik sebesar 2.306 dan persepsi kinerja yang diterima pelanggan sebesar 3.100 ($2.306/3.100 \times 100\% = 74,38\%$), hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diberikan terhadap dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) belum dapat memenuhi harapan pelanggan secara keseluruhan. Walaupun belum signifikan atau berada pada level terbawah namun tingkat kesesuaian pada dimensi tersebut diasumsikan berada pada kategori tidak memuaskan.

Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Kinerja						Harapan						Tki (%)
		STPs	TPs	KPs	Ps	SPs	Bobot	STP	TP	KP	P	SP	Bobot	
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	1	16	66	86	1	580	0	0	1	65	104	783	74,07
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	2	16	72	78	2	572	0	0	3	72	95	772	74,09
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	0	12	69	88	1	588	0	0	2	75	93	771	76,26
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	0	15	84	71	0	566	0	0	2	72	96	774	73,13
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		3	59	291	323	4	2306	1	53	241	181	24	3100	74,38

Sumber : Data Penelitian (diolah)

3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan/kepastian (*assurance*) menggambarkan kepercayaan pengguna terhadap kejujuran, ketegasan dan ketepatan petugas pelayanan dan kejelasan tentang biaya yang dibutuhkan dalam memperoleh layanan.

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh seluruh responden terhadap Dimensi kualitas pelayanan jaminan/kepastian (*assurance*) menghasilkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 82,19 % ($= 4559/5547 \times 100\%$), hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan jaminan/kepastian (*assurance*) dinilai oleh responden diasumsikan telah berada pada kategori memuaskan.

Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/kepastian (*assurance*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Kinerja						Harapan						Tki (%)
		STPs	TPs	KPs	Ps	SPs	Bobot	STP	TP	KP	P	SP	Bobot	
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	0	9	19	139	3	646	0	0	0	77	93	773	83,57
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	0	0	10	152	8	678	0	0	0	74	96	776	87,37
13	Ketelitian dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	0	2	33	130	5	648	0	0	0	29	141	821	78,93
14	Keramahan dan kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan	0	6	66	141	2	649	0	0	0	75	95	775	83,74
15	Keselamatan dan keamanan medis	0	2	16	148	0	656	0	0	0	32	138	818	80,2
16	Ketersediaan obat di apotek	0	7	53	132	3	641	0	0	0	31	139	819	78,27
17	Keramahan dan kesopanan petugas apotek	0	7		138	0	641	0	0	0	85	85	765	83,79
Dimensi Assurance		0	33	156	980	21	4559	0	0	4	403	787	5547	82,19

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Selanjutnya, apabila ditinjau berdasarkan keseluruhan atribut pelayanan pada dimensi kualitas pelayanan jaminan/kepastian (*assurance*) ini, maka diperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi diberikan kepada atribut kedua belas yaitu sebesar 87,37 %, yakni ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas Sedangkan nilai tingkat kesesuaian yang termasuk dalam kategori tidak memuaskan adalah pada atribut 13 dan 16. Tingkat kesesuaian terendah diberikan kepada atribut ke enambelas sebesar 78,27%, yaitu ketersediaan obat di apotek. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi ini khusus untuk pelayanan ketersediaan obat dan ketelitian dokter dalam memeriksa termasuk dalam kategori tidak memuaskan namun sudah mendekati memuaskan pelanggan sehingga perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

4. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*)

Dimensi empati mengandung makna usaha dan upaya yang dilakukan puskesmas kecamatan dalam memahami kebutuhan pengguna jasa secara profesional. Dimensi ini meliputi pelayanan yang adil (sesuai nomor urut dan tidak membedakan) di loket pendaftaran, perhatian yang diberikan dokter dan pelayanan yang adil di apotek

Dari hasil penilaian seluruh responden diperoleh nilai tingkat kesesuaian (Tki) untuk dimensi kualitas pelayanan empati (*empathy*) sebesar 85,85% (= $1997/2326 \times 100\%$). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi tersebut diasumsikan berada pada kategori memuaskan.

Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan
Empathy

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Kinerja						Harapan						Tki (%)
		STPs	TPs	KPs	Ps	SPs	Bobot	STP	TP	KP	P	SP	Bobot	
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	0	0	8	159	3	675	0	0	0	61	109	789	85,55
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	0	2	33	131	4	647	0	0	2	104	64	742	87,2
20	Pelayanan yang adil di apotek	0	0	6	163	1	675	0	0	0	55	115	795	84,91
Dimensi <i>Empathy</i>		0	2	47	453	8	1997	1	0	2	220	288	2326	85,85

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Diketahui bahwa atribut yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut ke sembilan belas sebesar 87,20 %, yakni perhatian khusus yang diberikan dokter, sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah diberikan kepada atribut ke dua puluh sebesar 84,91 %, yaitu pelayanan yang adil di apotek. Namun untuk atribut pelayanan dimensi *empathy* berdasarkan tingkat kesesuaiannya menurut responden telah masuk dalam kategori memuaskan (>80 %)

5. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan kemampuan dan kesediaan personil di puskesmas kecamatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada pengguna jasa. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas loket pendaftaran menanggapi keluhan pelanggan, kemampuan petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang jelas, kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan, kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas serta kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas.

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh responden terhadap dimensi kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) menghasilkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 86,77 % ($= 3268/3766 \times 100\%$), hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) menurut responden diasumsikan berada pada kategori memuaskan.

Hal ini tercermin juga dalam penilaian responden terhadap kelima butir atribut pada dimensi ini berada dalam tingkat yang memuaskan, dimana nilai tingkat kesesuaian tertinggi diberikan kepada atribut ke duapuluh dua sebesar 89,31%, yakni kemampuan petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang jelas. Sedangkan kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan dalam dimensi ini mendapatkan nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 82,77 %. Secara keseluruhan kualitas layanan menurut dimensi *responsiveness* telah memuaskan, namun untuk kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan
 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Kinerja						Harapan						Tki (%)
		STPs	TPs	KPs	Ps	SPs	Bobot	STP	TP	KP	P	SP	Bobot	
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan	0	1	34	135	0	644	0	0	0	109	61	741	86,90
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0	2	18	148	2	660	0	0	0	111	59	739	89,31
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	0	4	36	127	3	639	0	0	1	76	93	772	82,77
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas	0	0	13	153	4	671	0	0	0	92	78	758	88,52
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas	0	2	23	114	1	654	0	0	1	92	77	756	86,51
Dimensi <i>Responsiveness</i>		0	9	124	707	10	3268	0	0	2	490	526	3766	86,77

Sumber : Data Penelitian (diolah).

6. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Setelah mendapatkan keseluruhan skor harapan dan kinerja pelayanan dari tiap dimensi kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa tingkat kesesuaian (Tki) yang diberikan oleh pengguna pelayanan rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebesar 81,97 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai oleh pelanggan sudah cukup baik, sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori memuaskan. Kondisi ini merupakan hasil dari upaya yang terus dilakukan puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dengan menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001:2000 yang telah dirintis sejak tahun 2004. Pencapaian ini merupakan tahap awal untuk menciptakan puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan sebagai unit

pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan dengan kualitas pelayanan yang terstandarisasi dan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.

Berikut ini disajikan penilaian responden terhadap tingkat pelaksanaan/ kinerja dan tingkat kepentingan/harapan pelanggan menurut dimensinya :

Tabel 4.13. Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	X	Y	\bar{X}	\bar{Y}	Gap	Tki (%)
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3736	4602	3,66	4,51	-0,85	81,18
2	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	2306	3100	3,39	4,56	-1,17	74,38
3	Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	4559	5547	3,83	4,66	-0,83	82,19
4	Empati (<i>Empathy</i>)	1997	2326	3,92	4,56	-0,64	85,85
5	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3268	3766	3,85	4,43	-0,58	86,77
Rata-rata skor				3,73	4,55	-0,82	81,97

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Keterangan :

X = Skor total penilaian kinerja

Y = Skor total penilaian harapan

\bar{X} = Rata-rata skor total penilaian kinerja

\bar{Y} = Rata-rata skor total penilaian harapan

Tki = Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil penilaian tersebut, memperlihatkan bahwa responden menilai bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) atas dimensi kualitas pelayanan unit rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan yang tertinggi sebesar 86,77%, yakni dimensi kualitas pelayanan daya tanggap (*Responsiveness*), selanjutnya dengan Tki jika diurut dari yang paling rendah ke paling tinggi, berturut-turut antara lain; dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) sebesar 74,38%, kehandalan (*reliability*) sebesar 81,18 % jaminan/kepastian (*assurance*) sebesar 82,19 % dan empati sebesar 85,85 %

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, yang perlu mendapat perhatian serius dan prioritas untuk dilakukan perbaikan pelayanan adalah pelayanan dalam dimensi *tangible*. Namun, responden sebagai pelanggan menilai tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi kinerja dengan tingkat kepentingan / harapan pelayanan unit rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan secara keseluruhan sudah berada pada kategori memuaskan (81,97 %).

4.2.6 Analisis *Gap* (Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dan Kinerja Puskesmas kecamatan)

Analisis gap / kesenjangan dalam pelayanan yaitu terjadinya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka unit rawat jalan puskesmas kecamatan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka akan timbul kesenjangan yang dapat menimbulkan permasalahan dengan menghitung nilai rata-rata kualitas layanan. Berdasarkan indikator variabel hasil penelitian yang memenuhi persyaratan konsistensi jawaban responden dengan tingkat reliabilitas data memadai. Nilai rata-rata kualitas layanan dihitung dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata *Perceived* (P) dan *Expectation* (E) (Zeithaml, et. al., 1990:176), secara matematis dapat dirumuskan sebagai berikut: $Skor\ SERVQUAL = P - E$

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika skor $P - E = 0$, berarti pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna jasa.
- Jika skor $P - E < 0$, berarti pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna jasa.
- Jika skor $P - E > 0$, berarti pelayanan yang diberikan sudah melebihi harapan pengguna jasa.

Menurut hasil survei yang telah dilakukan melalui kuesioner untuk mengetahui harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan unit rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan diperoleh hasil penghitungan rata-rata kinerja dan harapan konsumen yang menghasilkan nilai kesenjangan dalam pelayanan.

Apabila ditinjau dari metode pengukuran SERVQUAL, dengan melihat tabel 4.13, diketahui nilai rata-rata skor penilaian kinerja sebesar 3,73, dan nilai rata-rata skor penilaian harapan sebesar 4,55 dihasilkan nilai gap sebesar -0,82. Data hasil perhitungan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.14. Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Kinerja dan Harapan Pelanggan di Seluruh Puskesmas Kecamatan

	Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
		\bar{X}	\bar{Y}	
	A. Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	3.82	4.40	-0.58
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	3.40	4.63	-1.23
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	3.84	4.51	-0.67
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	3.45	4.55	-1.1
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	3.91	4.38	-0.47
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	3.55	4.61	-1.06
	Gap Dimensi <i>Reliability</i>	3,66	4,51	-0,85
	B. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	3.41	4.61	-1.2
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	3.36	4.54	-1.18
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	3.46	4.54	-1.08
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	3.33	4.55	-1.22
	Gap Dimensi <i>Tangible</i>	3,39	4,56	-1,17
	C. Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)			
11	petugas loket pendaftaran	3.80	4.55	-0.75
12	Ketentuan tentang tarif pelayanan yang jelas	3.99	4.56	-0.57
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	3.81	4.83	-1.02
14	Keramahan dan kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan	3.82	4.56	-0.74
15	Keselamatan dan keamanan medis	3.86	4.81	-0.95
16	Ketersediaan obat di apotek	3.77	4.82	-1.05
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	3.77	4.50	-0.73
	Gap Dimensi <i>Assurance</i>	3,83	4,66	-0,83
	D. Empati (<i>Empathy</i>)			
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	3.97	4.64	-0.67
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	3.81	4.36	-0.55
20	Pelayanan yang adil di apotek	3.97	4.68	-0.71
	Gap Dimensi <i>Emphaty</i>	3,92	4,56	-0,64
	E. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan	3.79	4.36	-0.57
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.88	4.35	-0.47
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan	3.76	4.54	-0.78
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.95	4.46	-0.51
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.85	4.45	-0.6
	Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	3,85	4,43	-0,58

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Gap sebesar -0,82 menandakan bahwa masih terjadi adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan artinya kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di unit rawat jalan puskesmas kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan (karena Skor *SERVQUAL* < 0).

Diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling memuaskan pelanggan adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan yang terbesar atau gap yang paling kecil yakni dimensi *responsiveness* (-0,58). Kesenjangan antara persepsi kinerja / kepuasan dengan harapan pelanggan terjadi di semua atribut dan dimensi. Tiga kesenjangan paling besar terjadi pada atribut : kecepatan pelayanan di loket pendaftaran yaitu sebesar -1,23 selanjutnya atribut kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduknya (-1,22) serta ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran yaitu -1,20. Atribut tersebut berasal dari dimensi kualitas pelayanan *tangible* dan *reliability*. Untuk itu pihak puskesmas kecamatan perlu melakukan usaha-usaha perbaikan untuk mengurangi ataupun menghilangkan kesenjangan yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan perlu ditingkatkan lagi terutama pada dimensi *tangible* dan *reliability*.

Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi kinerja dan harapan pelanggan di masing-masing puskesmas, dilakukan pula analisis kesenjangan untuk tiap puskesmas, dengan melihat persepsi kinerja dan harapan pelanggan menurut dimensi kualitas pelayanannya. Adapun perhitungan lengkap analisis tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan untuk tiap puskesmas menurut atribut pelayanan dapat dilihat dalam lampiran 6,7,8,9 dari penelitian ini.

Tabel 4.15. Hasil Analisis Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas kecamatan Tebet

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	X	Y	\bar{X}	\bar{Y}	Gap
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1610	2013	3.58	4.48	-0,9
2	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	998	1332	3.33	4.44	-1,11
3	Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	1998	2443	3.81	4.65	-0,84
4	Empati (<i>Empathy</i>)	3718	4531	3.89	4.59	-0,7
5	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1443	1642	3.85	4.38	-0,88
Rata-rata dari rata-rata skor				3,69	4,51	-0,818

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Diketahui bahwa gap terbesar terjadi pada dimensi *tangible* (-1,11), sedangkan gap terendah ditemukan pada dimensi *emphaty* (-0,7). Dimensi kualitas pelayanan yang paling memuaskan pelanggan adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan yang terbesar atau gap yang paling kecil yakni dimensi *emphaty*, sedangkan secara keseluruhan masih ada kesenjangan antara kinerja dengan harapan responden di puskesmas kecamatan Tebet sebesar -0,818, artinya bahwa puskesmas harus mengurangi kesenjangan yang terjadi terutama pada pelayanan yang terkait dengan dimensi *tangible* yakni pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan dan kondisi lingkungan di puskesmas.

Sedangkan analisis menurut dimensi kualitas pelayanan di puskesmas kecamatan Pasar Minggu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16. Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	X	Y	\bar{X}	\bar{Y}	Gap
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1450	1773	3.78	4.62	-0.84
2	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	907	1203	3.54	4.70	-1.16
3	Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	1749	2091	3.90	4.67	-0.76
4	Empati (<i>Empathy</i>)	761	886	3.96	4.61	-0.65
5	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1242	1458	3.88	4.56	-0.68
Rata-rata dari rata-rata skor				3.81	4.63	-0.817

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Diketahui bahwa gap terbesar terjadi pada dimensi *tangible* (-1,16), sedangkan gap terendah ditemukan pada dimensi *emphaty* (-0,65). Dimensi kualitas pelayanan yang paling memuaskan pelanggan adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan yang terbesar atau gap yang paling kecil yakni dimensi *emphaty*, sedangkan secara keseluruhan masih ada kesenjangan antara kinerja dengan harapan responden di puskesmas kecamatan Pasar Minggu, yakni -0,817, artinya bahwa masih ada perbedaan atau kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan dari pelanggan, sehingga puskesmas harus mengurangi kesenjangan yang terjadi terutama pada pelayanan yang nilai gapnya paling besar yakni terkait dengan dimensi *tangible*, seperti pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan dan kondisi lingkungan di puskesmas.

Analisis menurut dimensi kualitas pelayanan di puskesmas kecamatan Jagakarsa adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17. Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	X	Y	\bar{X}	\bar{Y}	Gap
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	676	816	3.63	4.39	-0.75
2	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	399	565	3.22	4.56	-1.34
3	Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	810	1013	3.73	4.67	-0.94
4	Empati (<i>Empathy</i>)	361	407	3.88	4.38	-0.49
5	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	583	666	3.76	4.30	-0.54
Rata-rata dari rata-rata skor				3.65	4.46	-0.812

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Diketahui bahwa *gap* terbesar yang ditemukan sama seperti pada puskesmas Kecamatan Tebet maupun Pasar Minggu, yakni terjadi pada dimensi *tangible* (-1,34), sedangkan *gap* terendah juga ditemukan pada dimensi *emphaty* (-0,49). Sehingga dimensi kualitas pelayanan *emphaty* adalah yang paling memuaskan pelanggan karena memiliki *gap* yang paling kecil dari semua dimensi yang ada, sedangkan secara keseluruhan masih ada kesenjangan antara kinerja dengan harapan responden di puskesmas kecamatan Jagakarsa, yakni -0,812, artinya bahwa masih ada perbedaan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan dari pelanggan, sehingga puskesmas harus mengurangi kesenjangan yang terjadi terutama pada pelayanan yang nilai *gap*nya paling besar yakni terkait dengan dimensi *tangible*. Untuk dimensi *tangible* nilai *gap* puskesmas kecamatan Jagakarsa adalah paling besar diantara puskesmas kecamatan yang lain, sehingga perbaikan pelayanan di puskesmas kecamatan Jagakarsa untuk pelayanan yang terkait dengan dimensi *tangible* harus lebih menjadi prioritas terutama untuk perbaikan pelayanan di ruang tunggu periksa dan apotek yang digabung sehingga tidak nyaman dan tempat duduknya kurang.

Karena kualitas pelayanan yang paling memuaskan pelanggan adalah ada pada dimensi yang memiliki tingkat kepuasan yang terbesar atau *gap* yang paling kecil, maka jika di dibandingkan diantara 3 puskesmas tersebut, dapat diketahui bahwa puskesmas Jagakarsa jika dilihat menurut seluruh dimensi pelayanan yang ada merupakan puskesmas yang paling memuaskan pelanggan karena memiliki *gap* yang paling kecil (-0,812), selanjutnya puskesmas kecamatan Pasar minggu (-0,817) dan terakhir puskesmas kecamatan Tebet (-0,818). Nilai kesenjangan

yang paling kecil dapat terjadi di puskesmas kecamatan Jagakarsa karena rata-rata nilai skor untuk harapan pelanggan di puskesmas ini adalah yang paling rendah dibanding dengan dua puskesmas lain.

Hal ini menunjukkan tingkat harapan pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa relatif tidak terlalu besar dibandingkan dengan di Puskesmas Kecamatan Tebet maupun Pasar Minggu. Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa menilai ada atribut pelayanan yang tidak penting namun pelanggan di Puskesmas Kecamatan Tebet maupun Pasar Minggu menilai atribut pelayanan tersebut penting terutama untuk unsur pelayanan dalam dimensi kehandalan dan empati. Dengan tingkat harapan tersebut para pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa merasa lebih puas walaupun standar pelayanan yang diberikan tidak berbeda dengan dua puskesmas kecamatan lain. Sehingga kesenjangan yang terjadi relatif menjadi lebih rendah. Namun jika dilihat dari selisih *gap* antara masing-masing puskesmas kecamatan yang tidak terlalu besar, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di masing-masing puskesmas kecamatan sebenarnya tidak jauh berbeda.

Selain itu standar pelayanan yang diberikan di tiga puskesmas kecamatan tersebut untuk pelayanan kesehatan dasar telah memperoleh sertifikasi standar manajemen mutu ISO 9001:2000 yang telah dirintis sejak tahun 2004 (Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta tahun 2007). Sehingga dengan kualitas pelayanan yang telah terstandarisasi membuat selisih *gap* antara masing-masing puskesmas kecamatan menjadi tidak terlalu besar.

4.2.7 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja, ditujukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan memenuhi kepuasan pelanggan, (John A. Martila and John C. James 1977, dalam Supranto, 2006).

Di dalam analisis tersebut digunakan Diagram Kartesius, yakni suatu diagram yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}). Di mana sumbu mendatar (\bar{X}) akan diisi oleh rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja puskesmas kecamatan seluruh atribut, dan sumbu tegak (\bar{Y}) akan diisi oleh

rata-rata skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan 25 (dua puluh lima) atribut, adapun rumus perhitungannya, adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} \quad (4.3)$$

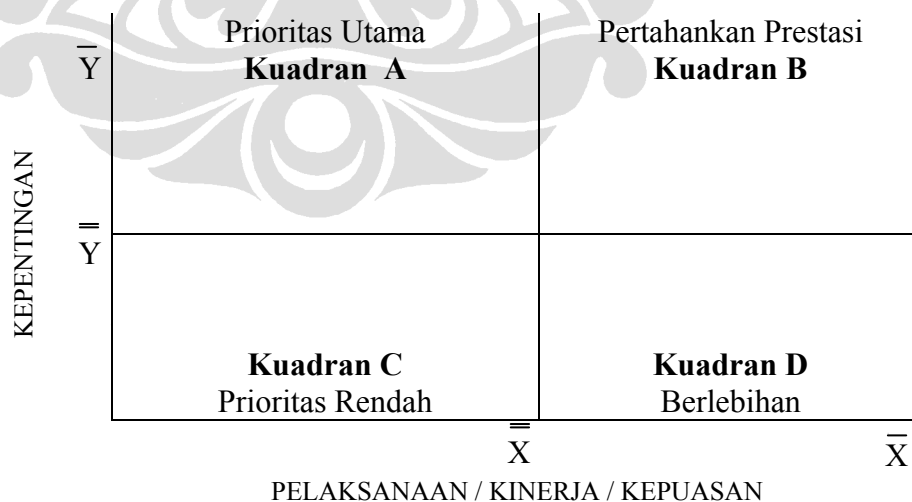
dimana : \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

Rumus selanjutnya, menjadi :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \quad (4.4)$$

dimana : \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 N = Jumlah responden
 K = Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penerima layanan (K=25).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur pelayanan tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 (empat) bagian ke dalam diagram seperti terlihat pada gambar 4.5. berikut :



Gambar 4.5. Diagram Kartesius Penilaian Responden

Sumber : Philip Kotler, 2003, Marketing Management, Eleventh Edition, Prentice Hall, New Jersey, p. 460, dan J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, hal. 257.

Keterangan :

Diagram Kartesius di atas dibagi ke dalam 4 (empat) kuadran, antara lain;

Kuadran A menunjukkan unsur atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting (prioritas utama) namun belum dilaksanakan sesuai harapan/keinginan pelanggan sehingga menyebabkan ketidakpuasan

Kuadran B menunjukkan unsur atau atribut jasa yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan, hal ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan

Kuadran C menunjukkan unsur atau atribut yang kurang penting (prioritas rendah) dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelaksanaannya dianggap biasa-biasa saja, sehingga termasuk kurang memuaskan

Kuadran D menunjukkan unsur atau atribut yang kurang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik sekali dan dianggap telah melebihi harapan pelanggan, sehingga telah memuaskan

1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Seluruh Puskesmas Kecamatan

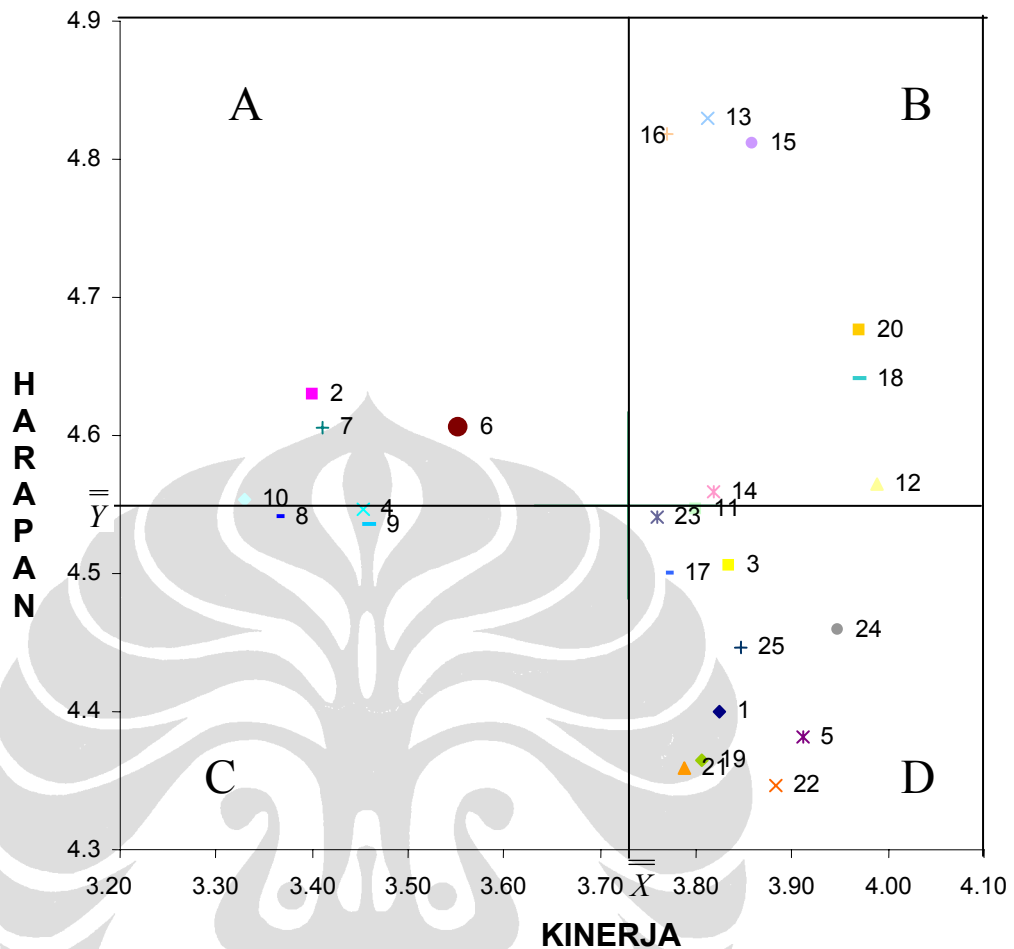
Analisis kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*) diperoleh dengan membandingkan skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan dan atribut pelayanan yang diteliti. Selanjutnya hasil perbandingan tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan dan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya.

Diperoleh hasil bahwa \bar{X} atau rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan (kinerja) sebesar 3,73; sedangkan \bar{Y} atau rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (harapan) seluruh atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan adalah sebesar 4,55. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap tingkat kinerja dan harapan pelanggan secara keseluruhan di ketiga puskesmas yang diteliti diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.18. Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Unsur / atribut pelayanan	Nilai		Mean	
		ΣX	ΣY	\bar{X}	\bar{Y}
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	650	748	3.82	4.40
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	578	787	3.40	4.63
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	652	766	3.84	4.51
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	587	773	3.45	4.55
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	665	745	3.91	4.38
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	604	783	3.55	4.61
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	580	783	3.41	4.61
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	572	772	3.36	4.54
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	588	771	3.46	4.54
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	566	774	3.33	4.55
11	Keramahan petugas loket pendaftaran	646	773	3.80	4.55
12	Ketentuan tentang tarif pelayanan yang jelas	678	776	3.99	4.56
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	648	821	3.81	4.83
14	Keramahan dan kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan	649	775	3.82	4.56
15	Keselamatan dan keamanan medis	656	818	3.86	4.81
16	Ketersediaan obat di apotek	641	819	3.77	4.82
17	Keramahan dan kesopanan petugas apotek	641	765	3.77	4.50
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	675	789	3.97	4.64
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	647	742	3.81	4.36
20	Pelayanan yang adil di apotek	675	795	3.97	4.68
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan	644	741	3.79	4.36
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	660	739	3.88	4.35
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	639	772	3.76	4.54
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	671	758	3.95	4.46
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	654	756	3.85	4.45
	Skor Rata-rata (\bar{X} dan \bar{Y})			3.73	4,55

Sumber : Data Penelitian (diolah)



Gambar 4.6. Diagram Kartesius dari Unsur-Unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Jakarta Selatan

Hasil dari pengukuran unsur-unsur jasa pelayanan ini memungkinkan pihak puskesmas kecamatan untuk dapat memprioritaskan tindakan perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dibutuhkan dan dianggap penting oleh pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kuadran A, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang mempengaruhi kepentingan pelanggan berada dalam kuadran ini dan harus menjadi prioritas utama bagi puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan dalam penanganannya, karena keberadaan unsur-unsur ini dinilai sangat

penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran (2)
- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek (6)
- Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran (7)

Sebenarnya ada 2 atribut pelayanan yang berada tepat berada di garis batas antara kuadran A dan C, sehingga tidak jelas posisinya menjadi hal yang prioritas utama atau prioritas rendah, yakni :

- Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter (4)
- Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya (10)

Kondisi ini menunjukkan dari sisi mana sebaiknya kepentingan yang harus diambil oleh pengambil kebijakan, namun untuk perbaikan kualitas layanan akan dimasukkan dalam kuadran A dan menjadi unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama sehingga agar dapat lebih cepat ditangani dan diperbaiki penampilan pelayanannya agar menjadi lebih baik

- Kuadran B, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang telah memuaskan pelanggan, oleh karena itu perlu dipertahankan. Karena secara umum tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan

Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketentuan tentang kepastian dan kejelasan biaya layanan(12)
- Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosa penyakit (13)
- Keramahan dan kesopanan dokter (14)
- Keselamatan dan keamanan medis (15)
- Ketersediaan obat di apotek (16)
- Pelayanan yang adil di loket pendaftaran (18)
- Pelayanan yang adil di apotek (20)

- Kuadran C, menunjukkan unsur atau atribut yang kurang penting (prioritas rendah) dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan,

pelaksanaannya dianggap biasa-biasa saja, sehingga kurang memuaskan atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya (8)
- Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya (9)
- Kuadran D, menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan sudah dilakukan dengan baik oleh puskesmas kecamatan sehingga sangat memuaskan. Unsur–unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran (1)
 - Ketepatan jadwal pemeriksaan / praktek dokter (3)
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek (5)
 - Keramahan dan kesopanan petugas loket (11)
 - Perhatian yang diberikan dokter pada pelanggan (19)
 - Kemampuan petugas loket dalam menanggapi keluhan pelanggan (21)
 - Keramahan dan kesopanan petugas apotek (17)
 - Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas (22)
 - Kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan (23)
 - Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas (24)
 - Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas (25)

Untuk atribut yang tersebut di atas menurut kepentingan pelanggan sudah bukan menjadi prioritas dan tidak dianggap bermasalah bagi pelanggan, karena puskesmas sudah sedemikian baiknya memberikan pelayanan, misalnya dalam hal kemampuan petugas dan dokter dalam memberikan informasi tidak lagi merupakan atribut yang penting menurut pelanggan. Pelanggan lebih mengharapkan peningkatan pelayanan dalam hal, misalnya kecepatan pelayanan pemeriksaan atau kecepatan pelayanan di loket pendaftaran serta keteraturannya sehingga pelanggan bisa lebih cepat dilayani dan tidak terlalu lama menunggu untuk mendapat pemeriksaan oleh dokter.

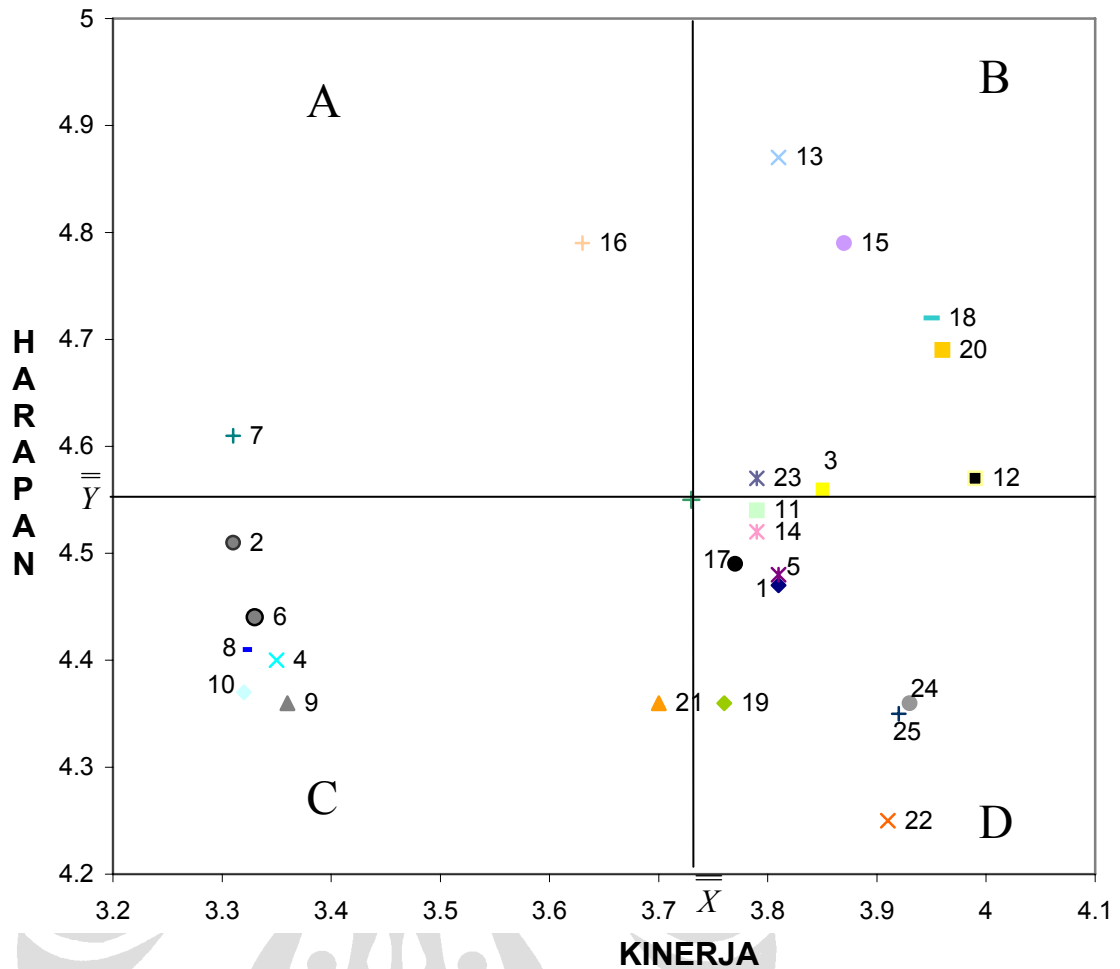
1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Kecamatan Tebet

Karena kondisi tiap puskesmas berbeda, maka perlu dilakukan analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap masing-masing puskesmas. Dari hasil pengolahan data terhadap tingkat kinerja dan harapan pelanggan di Puskesmas Kecamatan Tebet, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.19. Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur dari Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tebet

No.	Pertanyaan	Nilai		Mean	
		ΣX	ΣY	\bar{X}	\bar{Y}
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	286	335	3.81	4.47
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	248	338	3.31	4.51
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	289	341	3.85	4.56
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	251	330	3.35	4.40
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	286	336	3.81	4.48
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	250	333	3.33	4.44
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	248	346	3.31	4.61
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	249	331	3.32	4.41
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	252	327	3.36	4.36
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	249	328	3.32	4.37
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	284	341	3.79	4.54
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	299	343	3.99	4.57
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	286	365	3.81	4.87
14	Keramahan dan kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan	284	339	3.79	4.52
15	Keselamatan dan keamanan medis	290	359	3.87	4.79
16	Ketersediaan obat di apotek	272	359	3.63	4.79
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	283	337	3.77	4.49
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	296	354	3.95	4.72
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	282	327	3.76	4.36
20	Pelayanan yang adil di apotek	297	352	3.96	4.69
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan	277	327	3.70	4.36
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	293	319	3.91	4.25
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	284	343	3.79	4.57
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	295	327	3.93	4.36
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	294	326	3.92	4.35

Sumber : Data Penelitian (diolah)



Gambar 4.7. Diagram Kartesius dari Unsur-Unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Tebet

Untuk mengetahui gambaran antara tingkat kepentingan dan kinerja tiap puskesmas yang menjadi lokasi penelitian sehingga memungkinkan pihak puskesmas kecamatan Tebet dapat memperoleh informasi untuk memprioritaskan tindakan perbaikan terhadap hal-hal atau atribut yang benar-benar dibutuhkan dan dianggap penting oleh pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kuadran A, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang mempengaruhi kepentingan pelanggan berada dalam kuadran ini dan harus menjadi prioritas utama bagi puskesmas kecamatan Tebet dalam penanganannya, karena keberadaan unsur-unsur ini dinilai sangat penting

oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran (7)
- Ketersediaan obat di apotek (16)
- Kuadran B, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang telah memuaskan pelanggan, oleh karena itu perlu dipertahankan. Karena secara umum tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - Ketepatan jadwal pemeriksaan / praktek dokter (3)
 - Ketentuan tentang kepastian dan kejelasan biaya layanan (12)
 - Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosa penyakit (13)
 - Keselamatan dan keamanan medis (15)
 - Pelayanan yang adil di loket pendaftaran (18)
 - Pelayanan yang adil di apotek (20)
 - Kemampuan Dokter menanggapi keluhan pelanggan (23)
- Kuadran C, adalah daerah kuadran yang menyatakan bahwa unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun dianggap kurang penting dan pelaksanaannya biasa-biasa saja sehingga tidak menjadi prioritas utama, yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di loket pendaftaran (2)
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di tempat pemeriksaan (4)
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek (6)
 - Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya (8)
 - Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan (9)
 - Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya (10)
- Kuadran D, menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan telah dilakukan dengan sangat baik oleh Puskesmas Kecamatan Tebet sehingga sangat memuaskan, pelanggan menganggap

unsur tersebut sudah melebihi harapannya. Unsur / atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran (1)
- Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek (5)
- Keramahan dan kesopanan petugas loket (11)
- Keramahan dan kesopanan dokter (14)
- Keramahan dan kesopanan petugas apotek (17)
- Perhatian yang diberikan dokter pada pelanggan (19)
- Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas (22)
- Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas (24)
- Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas (25)

Puskesmas kecamatan Tebet sebagai puskesmas dengan tingkat kesibukan yang tinggi berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap layanan yang diberikan, diketahui bahwa terdapat dua atribut layanan yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yakni : ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran dan ketersediaan obat di apotek. Karena merupakan unsur-unsur jasa yang berada di atas rata-rata kepentingan dari seluruh pelanggan sehingga dianggap sangat penting namun belum dilaksanakan sesuai harapan/keinginan pelanggan sehingga menyebabkan ketidakpuasan.

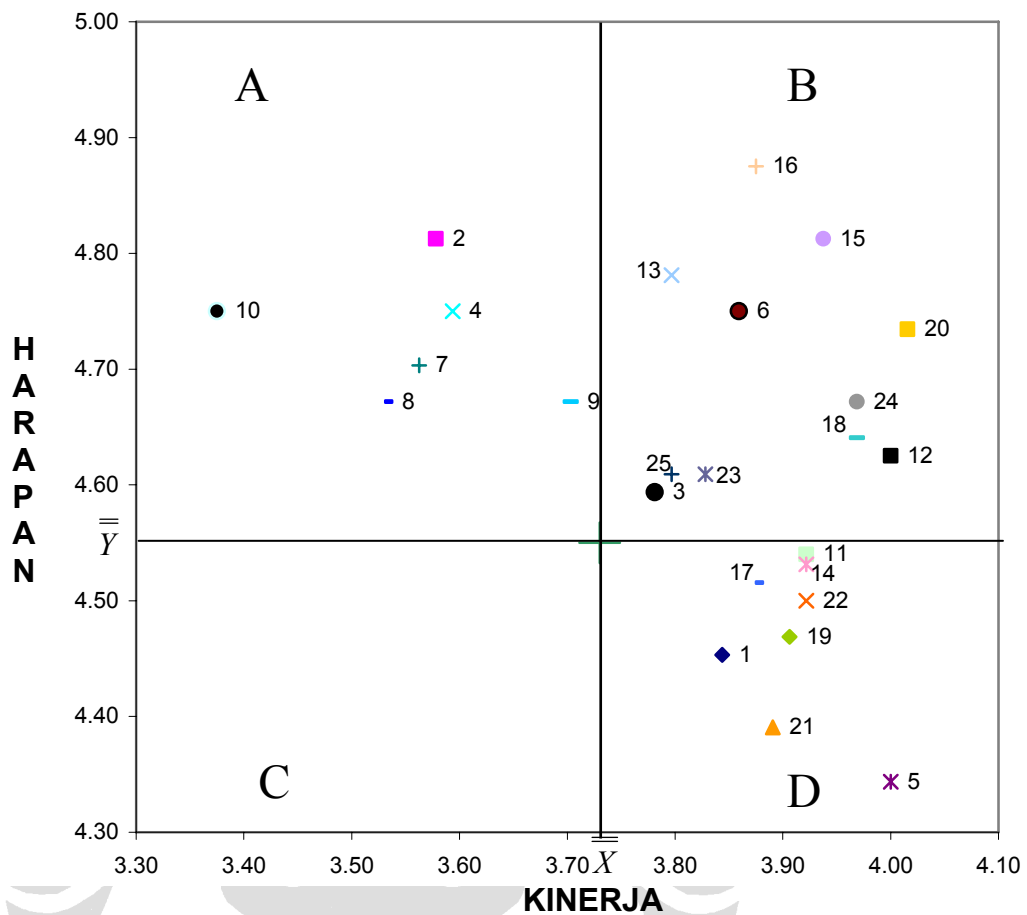
2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu

Kondisi antara tiap puskesmas kecamatan mempunyai karakteristik yang berlainan, maka perlu dilakukan analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap puskesmas Pasar Minggu. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.20. Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur dari Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu

No.	Pertanyaan	Nilai		Mean	
		ΣX	ΣY	\bar{X}	\bar{Y}
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	246	285	3.84	4.45
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	229	308	3.58	4.81
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	242	294	3.78	4.59
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	230	304	3.59	4.75
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	256	278	4.00	4.34
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	247	304	3.86	4.75
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	228	301	3.56	4.70
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	226	299	3.53	4.67
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	237	299	3.70	4.67
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	216	304	3.38	4.75
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	251	290	3.92	4.54
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	256	296	4.00	4.63
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	243	306	3.80	4.78
14	Keramahan dan kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan	251	290	3.92	4.53
15	Keselamatan dan keamanan medis	252	308	3.94	4.81
16	Ketersediaan obat di apotek	248	312	3.88	4.88
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	248	289	3.88	4.52
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	254	297	3.97	4.64
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	250	286	3.91	4.47
20	Pelayanan yang adil di apotek	257	303	4.02	4.73
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan	249	281	3.89	4.39
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	251	288	3.92	4.50
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	245	295	3.83	4.61
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	254	299	3.97	4.67
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	243	295	3.80	4.61

Sumber : Data Penelitian (diolah)



Gambar 4.8. Diagram Kartesius dari Unsur-Unsur Pelayanan menurut Persepsi Pelanggan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu

Adapun interpretasi dari diagram kartesius untuk Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu dapat dijelaskan sebagai berikut

- Kuadran A, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang mempengaruhi kepentingan pelanggan dan harus menjadi prioritas utama bagi puskesmas kecamatan Pasar Minggu dalam penanganannya. Keberadaan unsur-unsur ini dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan.

Ada enam unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di Loker Pendaftaran (2)
- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di tempat pemeriksaan (4)
- Ketertiban dan keteraturan di loker pendaftaran (7)

- Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitasnya (8)
- Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya (9)
- Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya (10)
- Kuadran B, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang telah memuaskan pelanggan, oleh karena itu perlu dipertahankan, karena secara umum tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan

Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketepatan jadwal pemeriksaan / praktek dokter (3)
- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek (6)
- Ketentuan tentang kepastian dan kejelasan biaya layanan (12)
- Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosa (13)
- Keselamatan dan keamanan medis (15)
- Ketersediaan obat di apotek (16)
- Pelayanan yang adil di loket pendaftaran (18)
- Pelayanan yang adil di apotek (20)
- Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan (23)
- Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas (24)
- Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas (25)
- Kuadran C, hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap layanan di puskesmas Kecamatan Pasar Minggu tidak ditemukan atribut layanan yang berada di daerah kuadran yang menyatakan bahwa unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dianggap kurang penting dan menjadi prioritas rendah.
- Kuadran D, menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dilakukan baik sekali oleh Puskesmas kecamatan Pasar Minggu sehingga sangat memuaskan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran (1)
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek (5)

- Keramahan dan kesopanan petugas loket (11)
- Keramahan dan kesopanan dokter (14)
- Keramahan dan kesopanan petugas apotek (17)
- Perhatian khusus yang diberikan dokter pada pelanggan (19)
- Kemampuan petugas loket dalam menanggapi keluhan pelanggan (21)
- Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas (22)

Puskesmas kecamatan Pasar Minggu sebagai puskesmas dengan tingkat kesibukan rata-rata (sedang) berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap layanan yang diberikan, diketahui terdapat enam atribut layanan yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yakni : kecepatan dan ketepatan pelayanan di loket pendaftaran, kecepatan dan ketepatan pelayanan di tempat pemeriksaan, ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitasnya, kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya serta kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya. Ke enam atribut tersebut merupakan unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun belum dilaksanakan sesuai harapan/keinginan pelanggan sehingga menyebabkan ketidakpuasan

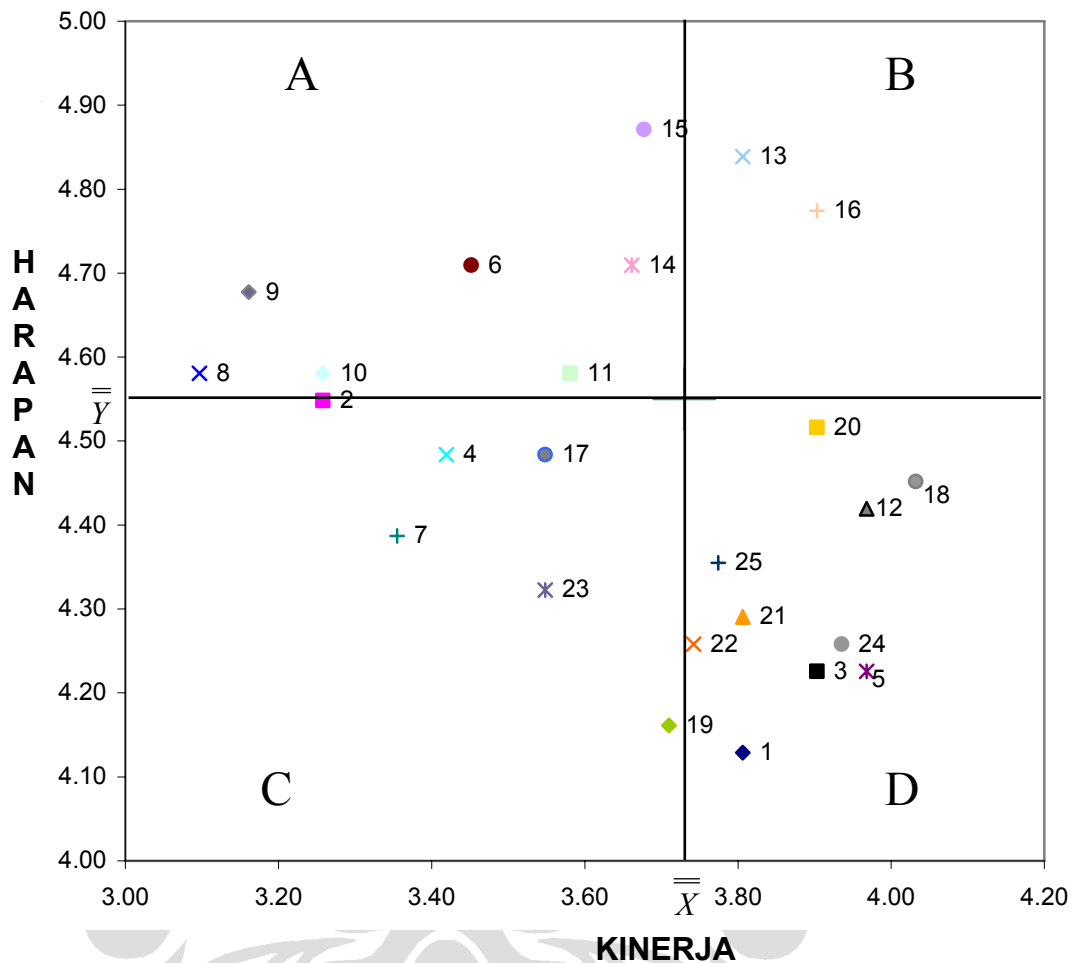
3. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Puskesmas Kecamatan Jagakarsa

Kondisi antara tiap puskesmas kecamatan mempunyai karakteristik yang berlainan, maka perlu dilakukan analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap puskesmas Jagakarsa. Menurut hasil pengolahan data terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.21. Penilaian Responden Terhadap Tiap Unsur Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa

No.	Pertanyaan	Nilai		Mean	
		ΣX	ΣY	\bar{X}	\bar{Y}
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	118	128	3.81	4.13
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	101	141	3.26	4.55
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	121	131	3.90	4.23
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	106	139	3.42	4.48
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	123	131	3.97	4.23
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	107	146	3.45	4.71
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	104	136	3.35	4.39
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	96	142	3.10	4.58
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	98	145	3.16	4.68
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	101	142	3.26	4.58
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	111	142	3.58	4.58
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	123	137	3.97	4.42
13	Kepuasan ketelitian dalam menetapkan diagnosis penyakit	118	150	3.81	4.84
14	Keramahan dan kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan	113	146	3.66	4.71
15	Keselamatan dan keamanan medis	114	151	3.68	4.87
16	Ketersediaan obat di apotek	121	148	3.90	4.77
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	110	139	3.55	4.48
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	125	138	4.03	4.45
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	115	129	3.71	4.16
20	Pelayanan yang adil di apotek	121	140	3.90	4.52
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan	118	133	3.81	4.29
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	116	132	3.74	4.26
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	110	134	3.55	4.32
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	122	132	3.94	4.26
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	117	135	3.77	4.35

Sumber : Data Penelitian (diolah)



Gambar 4.9. Diagram Kartesius dari Unsur-Unsur Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Jagakarta

Adapun interpretasi dari diagram kartesius untuk Puskesmas Kecamatan Jagakarta dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kuadran A, keberadaan unsur-unsur ini dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan.

Ada delapan unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di Loker Pendaftaran (2)
- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di Apotek (6)
- Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran (8)
- Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya (9)

- Kenyamanan ruang tunggu di Apotek dan fasilitasnya (10)
- Keramahan dan kesopanan petugas loket (11)
- Keramahan dan kesopanan dokter (14)
- Keselamatan dan keamanan medis (15)
- Kuadran B, menunjukkan unsur-unsur atau atribut yang telah memuaskan pelanggan, oleh karena itu perlu dipertahankan. Karena secara umum tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan

Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosa penyakit (13)
- Ketersediaan obat di apotek (16)
- Kuadran C, hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja terhadap layanan di puskesmas Kecamatan Jagakarsa ditemukan atribut layanan yang berada di daerah kuadran C adalah unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun dianggap kurang penting dan yang menjadi prioritas rendah, yakni :
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di tempat pemeriksaan (4)
 - Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran (7)
 - Keramahan dan kesopanan petugas apotek (17)
 - Perhatian yang diberikan dokter pada pelanggan(19)
 - Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan (23)
- Kuadran D, menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan telah dilakukan dengan baik sekali oleh Puskesmas Kecamatan Jagakarsa sehingga sangat memuaskan, karena dianggap sudah melebihi harapan pelanggan Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran(1)
 - Ketepatan jadwal pemeriksaan / praktek dokter (3)
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek(5)
 - Ketentuan tentang kepastian dan kejelasan biaya layanan(12)
 - Pelayanan yang adil di loket pendaftaran(18)

- Pelayanan yang adil di apotek (20)
- Kemampuan petugas loket dalam menanggapi keluhan pelanggan (21)
- Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas (22)
- Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas (24)
- Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas (25)

Di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa terdapat delapan atribut layanan yang perlu menjadi prioritas utama untuk dilakukan tindakan perbaikan pelayanan berdasarkan analisis tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan. Sebagai puskesmas dengan tingkat kesibukan yang rendah, pelayanan yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya, yakni : kecepatan dan ketepatan pelayanan di loket pendaftaran, kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek, kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitasnya, kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya, kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya, keramahan dan kesopanan petugas loket, keramahan dan kesopanan dokter serta keselamatan dan keamanan medis. Kedelapan atribut tersebut merupakan unsur-unsur yang dianggap sangat penting namun belum dilaksanakan sesuai harapan/keinginan pelanggan sehingga menyebabkan ketidakpuasan.

Untuk unsur pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan dan sarana fisik, jika dikaitkan dengan hasil analisis kesenjangan tingkat kinerja dan harapan di puskesmas kecamatan Jagakarsa, maka masih perlu pembenahan karena pembagian ruang tunggu antara apotek dan ruang periksa menjadi satu dan sangat berdekatan di lantai dua, sehingga menjadi sempit, ini membuat pelanggan merasa tidak nyaman ditambah lagi dengan kapasitas tempat duduk terbatas sehingga banyak pelanggan yang berdiri ketika mengantri.