

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAS KUALITAS  
PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA PUSKESMAS PAYUNG  
SEKAKI KOTA PEKANBARU**

**Oleh:**

**Ufi Mitsaqy**

**Pembimbing: Jushermi dan Henni Noviasari**

*Faculty Of Economic University Riau, Pekanbaru, Indonesia*

*e-mail : [mitsaqy.ufi@gmail.com](mailto:mitsaqy.ufi@gmail.com)*

*The Analysis of Patient Satisfaction on Service Quality Payung Sekaki Clinic in Pekanbaru*

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to determine the level of patient satisfaction over the quality of health services at Payung Sekaki clinic in Pekanbaru. The population of the research are patient who seeks treatment at Payung Sekaki Clinic Pekanbaru in 2014, total of 32.272 people. While the sample of this research provides the sample of 100 people by using accidental sampling technique. In conducting this research, Importance Performances Analysis (IPA) was used as the Analysis of the data. The Results of the research with an average of respondents answers to the level of satisfaction was 76.84 Tangible variables was included in the category are satisfied. Then the respondents level of satisfaction was 76.26 Emphaty variables are included in the category are satisfied. Furthermore, variable patient satisfaction is Reliability with 67.97 satisfied category. Then, The level of patient satisfaction with the variables 67.29 Responsiveness is satisfied category, while the lowest value variabel with 66.58, contained as the complaint handling system responsive. The total average level of satisfaction was 68.62 patient with Assurance variable satisfied category means a comparison between expectations and performance are in accordance with the commits of the patient. From the results and discussion, it was discovered that the health center Payung Sekaki Clinic in Pekanbaru city has been satisfactory for health center patients.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Kesehatan dipandang sebagai sumber daya yang memberikan kemampuan pada individu, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan mengelola bahkan merubah pola hidup, kebiasaan dan lingkungan.

Hal ini sesuai dengan arah pembangunan kesehatan kita yang meninggalkan paradigma lama menuju paradigma sehat, dalam rangka menuju Indonesia sehat 2010. Dalam UU No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan menjelaskan bahwa untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, diselenggarakan upaya

kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan (kuratif) dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Dalam era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan terutama dalam bidang jasa merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang ketat dibidang jasa membuat manusia yang terlibat didalamnya ingin memberikan pelayanan terbaiknya pada orang lain. Konsumen/pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan suatu industri jasa khususnya pelayanan kesehatan. Pelayanan merupakan kunci sukses, oleh karena itu kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian manajemen Puskesmas dalam menjalankan usahanya. Barometer kualitas pelayanan perlu ditetapkan agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan.

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa Puskesmas adalah harapan terakhir bagi orang yang sedang sakit. Bahkan ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat ke Puskesmas, jika mereka menderita suatu penyakit tertentu. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas mengupayakan itu dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan bentuk

pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap puskesmas bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut.

Namun dari seluruh Puskesmas yang ada di Pekanbaru, ternyata belum ada yang terakreditasi dan jumlahnya pun masih kurang untuk melayani warga yang ada di Kota Pekanbaru. Maka dalam penulisan ini, peneliti hanya memfokuskan penelitian pada Puskesmas Payung Sekaki, hal ini dikarenakan peneliti berdomisili di kecamatan Payung Sekaki sehingga memudahkan pencarian data dan juga Puskesmas Payung Sekaki merupakan salah satu Puskesmas yang sudah cukup lama berdiri sebelum terjadi pemekaran Kecamatan.

Puskesmas Payung Sekaki merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sesuai dengan tujuannya berusaha meningkatkan pemerataan dan mutu pelayanan melalui manajemen mandiri yang efektif dan efisien dalam rangka sistem kesehatan nasional. Wilayah kerja Puskesmas Payung Sekaki adalah 65 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 4 kelurahan yaitu Kelurahan Tampan, Kelurahan Labuhbaru Barat, Kelurahan Labuhbaru Timur dan Kelurahan Air Hitam. Sementara itu jumlah Puskesmas di Kecamatan Payung Sekaki hanya satu, yaitu

Puskesmas Payung Sekaki yang terdapat di Kelurahan Tampan. Sehingga dengan itu Puskesmas harus berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Payung Sekaki.

Puskesmas Payung Sekaki memiliki visi dan misi yang mengacu pada visi dan misi Nasional, maka untuk mencapai visi dan misi tersebut maka Puskesmas Payung Sekaki harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar masyarakat memahami pentingnya arti sehat. Atep adya Bharata mengatakan bahwa pelayanan prima adalah upaya pelayanan terpadu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang memerlukan barang dan jasa.

Dari data yang diperoleh jumlah pegawai pada Puskesmas Payung Sekaki sebanyak 39 orang dengan 35 orang tenaga medis dan 4 orang tenaga non medis. Puskesmas ini juga memiliki perangkat komputer untuk mendata para pasien yang berobat dan juga memiliki laboratorium. Dalam pengembangannya ke depan diharapkan menjadi Puskesmas Payung Sekaki dengan sistem pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Kemudian dilihat pelaksanaan program pokok Puskesmas Payung Sekaki dalam tahun 2013, tidak tercapai secara keseluruhan begitu juga dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan, ternyata masih cukup banyak terjadi kenyataan yang kurang sesuai dengan harapan mengenai efektifitas pelayanan, yaitu masih rendahnya kinerja pegawai yang dilihat dari

tidak tercapainya program pokok puskesmas dibuktikan dengan pencapaian jumlah pasien pada Puskesmas Payung. Pasien yang berobat di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru ini selama tahun 2010-2013 berfluktuasi. Dari pra survey yang dilakukan terhadap 30 orang pasien dalam Bulan September 2014 pada Puskesmas Payung Sekaki. Dari tanggapan awal responden mengenai variabel penelitian menyatakan bahwa 26 orang atau 86,67% pasien Puskesmas Payung Sekaki setuju terhadap pernyataan *Assurance* dan banyak tidak setuju pada pernyataan *Responsiveness* yaitu sebanyak 12 orang atau 40% pasien. Namun secara keseluruhan banyak pasien yang setuju terhadap tanggapan pada kuisioner awal tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian, dimana hasil penelitian akan penulis tuangkan dalam bentuk proposal dengan judul : “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Atas Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru.”

Dari uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru?

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan jasa kesehatan Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Pelayanan

Dalam persaingan yang semakin ketat, maka pelayanan terhadap konsumen mempunyai peranan yang sangat penting. Di bawah ini terdapat berbagai definisi pelayanan terhadap konsumen. Pada hakekatnya customer service adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk memberi kepuasan kepada konsumen. Pelayanan terhadap konsumen mempunyai pengaruh yang dominan dalam kegiatan usaha suatu perusahaan. Apabila pelayanan terhadap konsumen tidak dilaksanakan dengan baik, akan mengakibatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dapat berkurang dan konsumen akan berusaha mencari instansi lain yang memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Untuk mengetahui lebih jelas tentang tujuan dan manfaat pelayanan terhadap konsumen bagi perusahaan, maka di bawah ini terdapat pendapat para ahli.

### Pelayanan Jasa

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:5). Menurut Kotler (2005:111), jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Kualitas jasa ini meliputi 5 dimensi yaitu pertama

*reliability*, *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Kedua *responsiveness*, *responsiveness* adalah respon atau kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan. Ketiga *assurance*, *assurance* yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan. Keempat *tangibles*, *tangibles* yaitu penampilan fisik, seperti gedung, tata ruang, fasilitas, dan lainnya. Kelima *emphaty*, *emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dari kelima dimensi tersebut jika dapat dipenuhi dengan baik oleh perusahaan maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

### Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Tjiptono (2006:51), terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

#### 1. *Transcendental approach*

Kualitas dipandang sebagai *innate excellent*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.

#### 2. *Product-based approach*

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki product.

#### 3. *User-based approach*

Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi

seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.

#### 4. *Manufacturing-based approach*

Kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sector jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

#### 5. *Value-based approach*

Kualitas disbanding dari sisi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

### **Elemen Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Tandjung (2004:109-112) elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari: bukti fisik (*Tangible*), empati (*Emphaty*). Keandalan (*Reliablity*), ketanggapan (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*)

### **Pelayanan Kesehatan**

Menurut pendapat Lovely dan Loomban dalam (Azwar, 1996:35) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan. Untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok tersebut diantaranya :

- a. Tersedia dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat berkesinambungan. Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan.
- b. Dapat diterima dan wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat, adat istiadat, dan kebudayaan.
- c. Mudah dicapai. Pengertian ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi, dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan sementara tidak

ditemukan di pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

d. Mudah di jangkau. Terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu. Pengertian mutu yang dimaksudkan disini adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di lain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Adapun stratifikasi pelayanan kesehatan dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu :

- a. Pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan yang bersifat pokok (*Basic Health Services*) yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pada umumnya pelayanan kesehatan tingkat pertama ini bersifat.
- b. Pelayanan kesehatan tingkat kedua. Merupakan pelayanan kesehatan yang lebih lanjut, telah bersifat rawat inap dan untuk menyelenggarakannya telah dibutuhkan tersedianya tenaga-tenaga spesialis.
- c. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga. Pelayanan kesehatan yang bersifat lebih kompleks dan umumnya diselenggarakan oleh tenaga-tenaga sub spesialis.

### **Kepuasan Pelanggan**

Banyak defenisi mengenai kepuasan konsumen diantaranya adalah menurut Tjiptono (2004:147) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelayanan jasa yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi pelanggannya

Menurut Kotler (2007:57) menyebutkan dua teori yang dapat digunakan untuk mengukur puas atau tidaknya konsumen atas pelayanan yang diterimanya :

- a. *Expectation-performance theory*. Bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan konsumen akan jasa tersebut dan penilaian atas pelaksanaan jasa itu sendiri.
- b. *Cognitive dissonance theory*. Bahwa hampir setiap pembeli jasa mengarah pada kekecewaan purnapembelian, dan yang menjadi permasalahannya adalah seberapa jauh kekecewaan itu serta bagaimana mereka menanggapi.

Untuk mengukur kepuasan konsumen menurut Kotler (2007:65), ada beberapa cara atau metode yang dapat dilakukan misalnya :

- a. *Directly Reported Satisfaction*. Yaitu dengan menanyakan tingkat kepuasan pelanggan pelayanan perusahaan, baik secara keseluruhan atau dengan cara khusus, akan diperoleh

jawaban seperti sangat tidak puas, tidak puas, biasa saja, dan sangat puas yang diiklankan dalam bentuk diagram histogram.

- b. *Divided Dissatisfaction*. Pelanggan diminta untuk menilai kualitas pelayanan saat ini dan menanyakan kepada mereka bagaimana seharusnya.
- c. *Problem Analysis*. Yaitu dengan menanyakan apa yang harus menjadi masalah bagi pelanggandalam mendapatkan pelayanan sekaligus meminta saran mereka untuk tindakan korektif.
- d. *Importance/ Performance Rating*. Yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepentingan tiap pelayanan dan bagaimana organisasi menyajikan setiap pelayanan tersebut.

### Strategi Kepuasan Pelanggan

Dalam upaya menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan tentunya diperlukan beberapa strategi. Rangkuti (2006:57) menyebutkan bahwa tujuan dari strategi kepuasan pelanggan adalah untuk membuat agar pelanggan agar tidak mudah pindah kepesaing. Terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain:

- a. Strategi *relationship marketing*

Dalam strategi ini transaksi antara pembeli dan penjual berlanjut setelah penjualan

selesai. Dengan kata lain perusahaan menjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulang.

- b. Strategi *unconditional service guarantee*

Strategi ini memberikan garansi atau jaminan istimewa secara mutlak yang dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian dipihak pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan yang tinggi. Caranya adalah dengan memberikan komitmen untuk senantiasa member kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber penyempurnaan mutu produk atau jasa dan akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

- c. Strategi *superior customer service*

Strategi ini menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pesaing. Dana yang besar, sumber daya manusia yang handal, dan usaha yang gigih diperlukan agar perusahaan dapat menciptakan jasa yang *superior*.

- d. Strategi penanganan keluhan efektif

Dalam strategi ini, keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan tepat dimana perusahaan harus menunjukkan

perhatian, keprihatinan dan penyesalannya atas kekecewaan pelanggan agar pelanggan tersebut dapat kembali menjadi pelanggan yang puas dan kembali menggunakan produk atau jasa perusahaan.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Pada strategi ini perusahaan menerapkan peningkatankualitas jasa secara berkesinambungan dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan serta memasukkan unsur kemampuan memuaskan pelanggan dalam sistem penilaian.

- Strategi-strategi dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada akhirnya perlu diukur sebagai langkah evaluasi. Kotler dan Keller (2008:143) mengemukakan empat perangkat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, meliputi:

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan. Menempatkan kotak saran, menyediakan kartu komentar, mempekerjakan staf khusus untuk menangani keluhan pelanggan, dan menyediakan *web pages* dan *email* untuk melaksanakan komunikasi dua arah. Bagi perusahaan, informasi itu merupakan sumber gagasan yang

baik yang meyakinkan perusahaan bertindak cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survey kepuasan pelanggan

Penelitian menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan tidak puas terhadap satu dari empat pembelian, hanya kurang 5% pelanggan yang tidak puas akan mengeluh. Kebanyakan pelanggan akan membeli lebih sedikit atau berganti pemasok daripada mengajukan keluhan. Perusahaan-perusahaan yang responsive akan mengukur kepuasan pelanggan secara langsung dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon pelanggan-pelanggan terakhir mereka sebagai sampel acak dan menanyakan apakah mereka amat puas, puas, kurang puas atau amat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.

c. *Ghost shopping*

Perusahaan-perusahaan dapat membayar orang-orang sebagai pembeli untuk melaporkan kekuatan dan kelemahan produk mereka. Selain itu survey juga bisa dilakukan melalui telepon guna mengukur bagaimana kualitas dari staf mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

d. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Bukan saja penting untuk melakukan wawancara keluar ketika pelanggan mulai berhenti untuk membeli, tapi juga harus diperhatikan tingkat kehilangan

pelanggan. Karena apabila kehilangan pelanggan ini semakin meningkat, maka terlihat jelas bahwa perusahaan telah mengalami kegagalan dalam memuaskan pelanggannya.

### Hipotesis

Mengacu pada rumusan masalah, tinjauan teoritis, dan beberapa penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Diduga tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru masih rendah.

### Variabel-variabel Penelitian

1. Tingkat Kepuasan
2. Kualitas Pelayanan dari dimensi
  - a. *Tangible* (bukti fisik)
  - b. *Emphaty* (Empati)
  - c. *Reliability* (keandalan)
  - d. *Responsiveness* (daya tanggap)
  - e. *Assurance* (jaminan)

### METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru, yang berlokasi di Jalan Fajar no.21 Kecamatan Payung

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas ada karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang

berobat di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru tahun 2014 sebanyak 32.272 orang.

Sampel menurut Sugiono (2009:81) adalah : “Bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* Menurut Sugiyono (2009:85) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan bebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan pasien yang berobat pada Puskesmas Payung Sekaki. Jumlah diketahui dengan menggunakan Rumus Slovin

$$\begin{aligned} \text{Rumus : } n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{32.272}{1 + 32.272 (0,1)^2} = \frac{32.272}{323,72} \\ &= 99,69 (\text{dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}) \end{aligned}$$

dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi pada tahun 2013

e : Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih ditelorir atau diinginkan dalam penelitian ini sebesar 10%.

Penelitian ini menggunakan teknik Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan diukur dalam keterkaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang

diharapkan konsumen (Rangkuti,2006:109)

Analisis data serta pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik statistic. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yang mewakili tingkat kinerja pelayanan jasa kesehatan (*performance*) dan data yang mewakili tingkat kepuasan (harapan) pasien. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt,2000 dan Latu & Everett,2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja(Martinez,2003). *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan

Dalam *Importance Performance Analisis (IPA)*, memberikan bobot dari nilai 1 sampai dengan 5 terhadap *performance/ kinerja* dan *kepentingan/harapan*. Tingkat *kepentingan pasien (harapan)* diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5 dengan skor tertinggi :  $100 \times 5 = 500$
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban cukup setuju diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1, dengan skor terendah :  $100 \times 1 = 100$

Sedangkan untuk tingkat *Performance (kinerja)* diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1 dengan skor tertinggi :  $100 \times 5 = 500$
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban cukup setuju diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1, dengan skor terendah :  $100 \times 1 = 100$

Metode *IPA* dimaksudkan untuk membandingkan antara penilaian terhadap tingkat *kepentingan (importance)* dengan tingkat *kinerja yang dirasakan (performance)*. Langkah-langkah dalam analisis *IPA* adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung skor total setiap jawaban responden terhadap masing-masing atribut pelayanan jasa dengan membaginya menjadi dua bagian yaitu tingkat harapan dan kinerja.
- b. Menghitung nilai tengah (mean) untuk masing-masing kolom harapan dan kinerja dengan menggunakan rumus :

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad xi : \text{ skor}$$

penilaian kinerja  
 $yi : \text{ skor}$

$$y = \frac{\sum yi}{n} \quad n : \text{ jumlah}$$

penilaian harapan  
 responden  
 Untuk memberikan penafsiran terhadap hasil perhitungan nilai tengah, maka dilakukan dengan cara membandingkan hasil mean tersebut dengan sebuah tabel interval acuan. Tabel acuan ini diperoleh dengan melakukan penghitungan rentang skala (RS) dengan formulasi sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = 80$$

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu kuesioner pertama adalah identitas responden dan kedua adalah kuesioner inti analisis variabel berdasarkan Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*). Dimana indikator variabelnya dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1  
 Indikator Variabel

No	Dimensi/Indikator
	<b><i>Tangible/ Bukti Fisik</i></b>
1	Sarana parkir yang luas
2	Kelengkapan alat kesehatan (teknologi medis) yang memadai
3	Kondisi ruangan yang bersih dan rapi

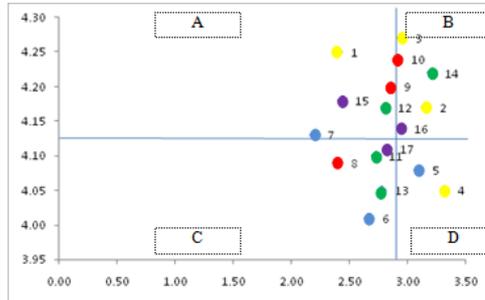
<b><i>Emphaty / Empati</i></b>	
4	Lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau
5	Memberikan perhatian yang sama pada setiap pasien
6	Selalu melayani pasien dengan ramah
7	Memahami keinginan dan keluhan pasien dengan baik
<b><i>Reability / Kehandalan</i></b>	
8	Tenaga non medis (petugas pendaftaran dan petugas apotik) cekatan dalam melayan ipasien
9	Paramedis (perawatdanbidan) terampil dalam melayan ipasien
10	Tenaga medis (dokter) mampu mengatasi keluhan pasien dengan baik
<b><i>Responsiveness / Daya tangap</i></b>	
11	Layanan pendaftaran yang tepat waktu
12	Sistemantri yang nyaman
13	Prosedur pelayanan yang mudah dan cepat
14	Sistem penanganan keluhan yang responsive
<b><i>Assurance / Jaminan</i></b>	
15	Layanan informasi yang dapatdipercaya
16	Reputasi puskesmas yang baik
17	Jaminan menghindari terjadinya mal praktek

Kemudian penelitian ini akan digambarkan dalam sebuah Diagram Cartesius sehingga akan diketahui dimensi variabel mana saja yang perlu diperbaiki dan dimensi variabel yang harus dipertahankan kinerjanya oleh Puskesmas Payung Sekaki kota Pekanbaru. Dari tabel di atas dapat dilihat keberadaan setiap atribut-atributdi dalam diagram Importance Performance Analysis, maka setelah diperoleh nilai rata-rata tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja perusahaan setiap atribut kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius.

Pertemuan garis harapan dan kinerja ini membentuk empat kotak diagram kartesius. Penilaian pasien terhadap tiap dimensi kemudian ditata sesuai titik

koordinat masing-masing tiap dimensi sehingga menghasilkan diagram berikut ini:

Gambar 1  
Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan



Keterangan warna pada Diagram Kartesius

- Variabel Tangible/Bukti Fisik
- Variabel Responsiveness
- Variabel Emphaty
- Variabel Assurance
- Variabel Reliability

### 1. Kudaran A

Pada kuadran ini menunjukkan elemen yang dianggap penting oleh Pasien, tetapi kurang mendapatkan perhatian dari Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru, sehingga pasien merasa tidak puas. Pihak Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru harus dituntut untuk meningkatkan kinerjanya. Ada 5 item yang berada dalam kuadran ini yang berarti perlu mendapat perhatian secara serius (A) dari pimpinan pasien Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru, yaitu:

- a. Sarana parkir yang luas (1)
- b. Memahami keinginan dan keluhan pasien dengan baik (7)
- c. Paramedis (perawat dan bidan) terampil dalam melayani pasien (9)

- d. Sistem antri yang aman (12)
- e. Layanan informasi yang dapat dipercaya (15)

### 2. Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh pasien telah dilaksanakan oleh pihak Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru dengan baik, dan pasien pun merasa puas. Pada hasil pemetaan, 5 item yang berada pada kuadran ini. Ini merupakan pertimbangan yang serius bagi pihak Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru untuk dapat lebih serius dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Item tersebut adalah:

- a. Kelengkapan alat kesehatan yang memadai (2)
- b. Kondisi ruangan yang bersih dan rapi (3)
- c. Tenaga medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan baik (10)
- d. Sistem penanganan keluhan yang reponsif (14)
- e. Reputasi Puskesmas yang baik (16)

### 3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian serius (prioritas rendah) tetapi juga harus dibenahi oleh Puskesmas Payung Sekaki kota Pekanbaru. Ada 5 item yang berada dikuadran ini, yaitu :

- a. Selalu melayani pasien dengan ramah (6)
- b. Tenaga non medis cekatan dalam melayani pasien (8)

- c. Layanan pendaftaran yang tepat waktu (11)
- d. Prosedur pelayanan yang mudah dan cepat (13)
- e. Jaminan menghindari terjadinya mal praktek (17)

#### 4. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan oleh pelanggan. Ada 2 item atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau (4)
- b. Memberikan perhatian yang sama pada setiap pasien (5)

#### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian diatas mengacu pada tujuan penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan seperti berikut ini: Rata-rata tingkat kepuasan pada variabel *Tangible* adalah 76,84 ini termasuk dalam kategori puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap variabel *Emphaty* adalah 76,26 ini termasuk dalam kategori puas. Rata tingkat kepuasan pasienterhadap variabel *Reliability* adalah 67,97 termasuk kategori puas. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel *Responsiveness* adalah 67,29 termasuk kategori puas. Namun nilai terendah divariabel ini adalah 66,58 terdapat pada system penanganan keluhan yang responsive. Rata-rata tingkat

kepuasan pasienterhadap variabel *Assurance* adalah 68,62 termasuk kategori puas. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tingkat kepuasan yang diberikan oleh Puskesmas Payung Sekaki kota Pekanbaru telah memuaskan bagi pasien Puskesmas Payung Sekaki kota Pekanbaru.

Pihak Puskesmas Payung Sekaki Kota Pekanbaru perlu memperhatikan atribut yang pelayanan yang berkisar 60% an karna nilai ini masih berada pada batas rawan kepuasan, terutama untuk layanan pendaftaran yang tepat waktu (66,58%) yang berada pada nilai paling rendah dari semua atribut. Untuk pelayanan yang telah sesuai dengan harapan pasien harus dipertahankan dan harus ada perubahan terhadap atribut yang berada pada nilai yang berkisar 60% agar lebih dapat memuaskan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996, **Pengantar Administrasi Kesehatan**, Bina Rupa Aksara. Jakarta
- Bharata Atep Adya (2002), **dasar-dasar pelayanan prima**, Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Brandt, D.R., 2000, "An "Outside In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation", **White Paper Series**, Volume 2

- <http://www.burke.com/whitepapers/Burke%20Overview%20v1%20pdf.pdf>
- Kotler, Philip, 2005, Alih bahasa: Benyamin Molan.. **Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas. Jilid Satu.** PT Intan Sejati Klaten. Jakarta
- Kotler & Keller, 2007, **Manajemen Pemasaran. Jilid dua.** Edisi Milenium. PT Indeks. Jakarta
- Kotler & Keller, 2008, **Manajemen Pemasaran. Jilid dua.** Edisi tiga belas, Erlangga. Jakarta
- Latu, T.M.,& Everett, A.M., 2000, **Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches**, Department of Conservation, Wellington, New Zealand <http://doc.govt.nz/Publications/004-Science-and-Research/Older-series/PDFIR183.pdf>
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa.** Salemba Empat. Jakarta
- Martilla, John A: James, John C, 1977, **“Importance Performance Analysis” Journal of Marketing** (Pre-1986).41,1
- Martinez., C.L., 2003 **Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1/**
- CenterPoint Institute,Inc., Arizona
- Rangkuti, Freddy, 2006,. **Measuring customer Satisfaction.: Gaining Customer.** Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiyono, 1999, **Metode Penelitian Bisnis,** CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2009, **Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D.** Penerbit Alfabeta. Bandung
- Tandjung, Jenu Widjaja, 2004, **Marketing Manajemen Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan.** Edisi kedua. Cetakan kedua. Bayumedia Publishing. Malang
- Tshohl, John, 2009, **Achieving Excellence Through Customer Service,** Terjemahan Purwadaksi, Salemba Empat, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Manajemen Jasa,** , Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2006, **Manajemen Jasa,** Edisi keempat. Andi Offset, Yogyakarta