

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS TENTENA KECAMATAN PAMONA PUSELEMBA KABUPATEN POSO

Silvany A. Taariwuan¹

¹Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Tentena

Email : *silvanytaariwuan@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tentena. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tentena. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey terhadap 40 pasien rawat inap di Puskesmas Tentena. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan accidental sampling. Data diolah dengan menggunakan analisis gap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang mempunyai gap paling besar adalah atribut kecepatan pelayanan apotek, kelengkapan obat-obatan di apotek, kelengkapan fasilitas peralatan modern, dan ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien, Sedangkan atribut yang memiliki gap paling kecil adalah atribut kerapian dan kebersihan penampilan seluruh karyawan, keramahan dan kesopanan dokter dan perawat, kemudahan memperoleh informasi pelayanan, dan ketersediaan petunjuk arah untuk tiap ruangan.

Kata kunci : kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor jasa. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Di tengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan layanan konsumennya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Tjiptono (2004:59).

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2004:60) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Variabel kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2004:60), diantaranya: *technical quality*, *functional quality*, dan *corporate image*. *Technical quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Sedangkan *functional quality* yaitu komponen yang berkaitan

dengan cara penyampaian suatu jasa. Dan *corporate image* yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.

Kualitas pelayanan menjadi penting di sini untuk memenuhi setiap harapan pasien agar pasien jasa merasa puas dengan semua pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah Puskesmas.

Kunci utama dalam pelaksanaan orientasi Puskesmas adalah pasien, maka keberhasilan sebuah Puskesmas dalam mengelola pelayanan rawat kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Apabila kunci utama tersebut telah tercukupi dan berhasil diwujudkan, maka pelanggan (pasien) diharapkan puas terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya pun sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu.

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Bertolak dari pemikiran di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Tentena Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso**”

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2006:175). Sedangkan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Ada lima dimensi pokok kualitas jasa pelayanan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsivevees*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dari pelanggan.

2.2. Model kualitas pelayanan

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Salah satunya yaitu model kualitas pelayanan Parasuraman's mengidentifikasi lima Gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa:

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu bisa merasakan dan memahami apa yang diinginkan konsumen secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.

- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standart kinerja sesuatu secara jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa., kekurangan sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standart kinerja atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Sering kali harapan konsumen dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat terpenuhi.

- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Misalnya, seorang dokter bisa saja mengunjungi pasiennya untuk menunjukkan perhatiannya. Akan tetapi, pasien dapat menginterpretasikannya sebagai suatu indikasi bahwa ada yang tidak beres berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

2.3. Harapan konsumen

Harapan konsumen merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standart atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Tjiptono, 1998:79) terdapat tiga tipe harapan pelanggan yaitu:

1. *Will Expectation* Yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan oleh pelanggan akan diterimanya berdasar atas informasi yang diterimanya.
2. *Should Expectation* Yaitu tingkat kinerja yang sudah sepantasnya diterima pelanggan.
3. *Ideal Expectation* Yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh pelanggan.

2.4.Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2007), terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas produk, Kualitas produk mencakup enam elemen, yaitu performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design. Setelah membeli dan menggunakan suatu produk, pembeli akan merasa puas bila ternyata kualitas produknya baik atau berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, Salah satu konsep service quality adalah ServQual sangat tergantung dari tiga faktor, yaitu : 1) sistem, 2) teknologi, 3) manusia. Berdasarkan konsep ServQual, komponen ini mempunyai banyak dimensi, yaitu : reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.
3. Faktor emosional, Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.
4. Harga, sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar dalam industri ritel. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi.
5. Kemudahan, Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tentena Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso. waktu pelaksanaan pada Bulan Januari - Maret 2016.. metode penelitian yang dipakai adalah metode survei. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Tentena dan dalam keadaan yang memungkinkan (sadar) untuk memberikan pendapatnya secara pribadi. Menurut Sugiyono (2005:77), teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan pendapat Maholtra dalam Sri Rahayu (2005:46) bahwa jumlah pengamatan (ukuran sampel) yaitu lima kali jumlah instrumen. Berdasarkan pendapat Maholtra, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 responden.

Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder didapatkan dari manajemen Puskesmas Tentena. Serta dianalisis menggunakan analisis Gap atau kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima pelanggan (perceived service) dengan pelayanan yang diharapkan (expected service). Analisis gap ini dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Gap} = \text{Tingkat Kenyataan} - \text{Tingkat Harapan}$$

PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Harapan

Nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk masing-masing dimensi kualitas dan atribut pelayanan yang mengikutinya diperlihatkan pada Tabel 1

Tabel 1. Atribut Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan Puskesmas Tentena

No.	ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN	Rata-Rata
	I. Keandalan (Reliability)	3.79
1	Ketepatan dokter mendiagnosa penyakit	3.90
2	Kelengkapan penjelasan dokter	3.83
3	Pelayanan kasir yang prima	3.65
4	Ketepatan tagihan biaya	3.78
	II. Daya Tanggap (Responsiveness)	3.85
5	Kecepatan pelayanan dokter dan perawat	3.93
6	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	3.98
7	Kesiapsediaan dokter dan perawat membantu pasien	3.80
8	Kecepatan pelayanan apotek	3.70
	III. Jaminan (Assurance)	3.83
9	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	3.85
10	Pelayanan dokter dan perawat meyakinkan	3.90
11	Keramahan dan kesopanan dokter dan perawat	3.83
12	Pelayanan petugas apotek yang meyakinkan	3.88
13	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan apotek	3.80
14	Keamanan lingkungan rumah sakit	3.73
	IV. Empati (Emphaty)	3.85
15	Kesetaraan pelayanan pengobatan	3.98
16	Kesamaan pemahaman penyakit pasien antara dokter dan perawat	3.80
17	Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	3.80
18	Kesetaraan pelayanan apotek	3.83
19	Ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien	3.83
20	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	3.85
	V. Berwujud (Tangibles)	3.84
21	Kenyamanan dan kebersihan lingkungan puskesmas	3.85
22	Ketersediaan penunjuk arah untuk tiap ruangan	3.78
23	Kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan	3.70
24	Kelengkapan obat-obatan di apotek	3.93
25	Kelengkapan fasilitas peralatan modern	3.95

Terlihat pada Tabel 1 dimensi Responsiveness dan dimensi Emphaty memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,85), Dimensi yang nilai rata-rata paling rendah yaitu dimensi reliability (3,79), atribut kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah ketepatan dokter mendiagnosa penyakit (3,90), sedangkan atribut kualitas yang

memiliki nilai rata-rata terendah (3,65) adalah pelayanan kasir yang prima. Atribut kualitas jasa dalam dimensi responsiveness yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien (3,98). Atribut dalam dimensi responsiveness yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah kecepatan pelayanan apotek (3,70). Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien dianggap penting karena pasien membutuhkan ketanggapan dari dokter dan perawat akan keluhan mengenai penyakit yang diderita. Dalam dimensi assurance, atribut kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,90) yaitu Pelayanan dokter dan perawat meyakinkan. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (3,73) yaitu keamanan lingkungan rumah sakit. Atribut kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,98) dalam dimensi empathy adalah kesetaraan pelayanan pengobatan, sedangkan atribut kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata terendah (3,80) adalah kesamaan pemahaman penyakit pasien antara dokter dan perawat dan kemudahan memperoleh informasi pelayanan. Kesetaraan pelayanan pengobatan dianggap sangat penting oleh pasien karena apabila terjadi keadaan gawat darurat, rumah sakit dapat langsung menangani pasien yang bersangkutan, siapapun dia tanpa melihat latar belakang pasien yang bersangkutan.

Pada dimensi tangibles, atribut kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,76) adalah kelengkapan fasilitas peralatan modern, sedangkan atribut kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata paling rendah (3,70) adalah kerapian dan kebersihan penampilan seluruh karyawan. Adanya fasilitas modern seperti rontgen, USG, dan CT Scan dianggap penting keberadaannya oleh pasien karena dapat memudahkan pasien dalam memeriksakan kesehatan dan juga tidak perlu mencari rumah sakit lain yang mungkin sulit dijangkau oleh pasien untuk memeriksakan kesehatan mereka yang memerlukan fasilitas modern tersebut.

Atribut Tingkat Kenyataan

Kualitas pelayanan Puskesmas Tentena dapat dilihat pada Tabel 2. dimana dimensi responsiveness memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan tertinggi (3,36) dibandingkan dimensi pelayanan lainnya. Dimensi tangible memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan yang paling rendah (3,06)

Tabel 2. Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan Puskesmas Tentena

No.	ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN	Rata-Rata
	I. Keandalan (Reliability)	3.24
1	Ketepatan dokter mendiagnosa penyakit	3.38
2	Kelengkapan penjelasan dokter	3.30
3	Pelayanan kasir yang prima	3.10
4	Ketepatan tagihan biaya	3.18
	II. Daya Tanggap (Responsiveness)	3.36
5	Kecepatan pelayanan dokter dan perawat	3.40
6	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	3.40
7	Kesiapsediaan dokter dan perawat membantu pasien	3.35
8	Kecepatan pelayanan apotek	3.28
	III. Jaminan (Assurance)	3.32
9	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	3.38

No.	ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN	Rata-Rata
10	Pelayanan dokter dan perawat meyakinkan	3.35
11	Keramahan dan kesopanan dokter dan perawat	3.33
12	Pelayanan petugas apotek yang meyakinkan	3.35
13	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan apotek	3.30
14	Keamanan lingkungan rumah sakit	3.23
	IV. Empati (Emphaty)	3.18
15	Kesetaraan pelayanan pengobatan	3.33
16	Kesamaan pemahaman penyakit pasien antara dokter dan perawat	3.20
17	Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	3.15
18	Kesetaraan pelayanan apotek	3.28
19	Ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien	3.00
20	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	3.13
	V. Berwujud (Tangibles)	3.06
21	Kenyamanan dan kebersihan lingkungan puskesmas	3.20
22	Ketersediaan penunjuk arah untuk tiap ruangan	3.18
23	Kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan	3.25
24	Kelengkapan obat-obatan di apotek	3.05
25	Kelengkapan fasilitas peralatan modern	2.60

Atribut kualitas jasa yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah kecepatan pelayanan dokter dan perawat serta ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien dengan masing-masing nilai rata-rata atribut sebesar (3,40). Hal tersebut disebabkan kecepatan pelayanan serta ketepatan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien menjadi salah satu prioritas pelayanan karena pihak Kelengkapan fasilitas peralatan modern menjadi atribut dengan nilai rata-rata paling rendah kinerjanya (2,60). Hal itu disebabkan belum maksimalnya /bahkan belum tersedianya fasilitas kesehatan modern di Puskesmas Tentena seperti rontgen, USG, dan CT Scan

Diperoleh gambaran umum tingkat kesesuaian dari seluruh atribut produk belum ada yang mencapai 100% atau kinerja Puskesmas Tentena terhadap 25 atribut kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pasien secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Tentena cukup baik (mendekati 100%). Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu atribut kecepatan pelayanan apotek (8) sebesar 88,51%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah yaitu atribut kelengkapan fasilitas peralatan modern (25) sebesar 65,82%.

Tabel 3. Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Setiap Atribut Jasa.

Prioritas	No.	Atribut Kualitas Pelayanan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kenyataan	Tingkat Kesesuaian
17**	1	Ketepatan dokter mendiagnosa penyakit	156	135	86.54*
15	2	Kelengkapan penjelasan dokter	153	132	86.27
11	3	Pelayanan kasir yang prima	146	124	84.93
8	4	Ketepatan tagihan biaya	151	127	84.11

Prioritas	No.	Atribut Kualitas Pelayanan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kenyataan	Tingkat Kesesuaian
19	5	Kecepatan pelayanan dokter dan perawat	157	136	86.62
12	6	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	159	136	85.53
24	7	Kesiapsediaan dokter dan perawat membantu pasien	152	134	88.16
25	8	Kecepatan pelayanan apotek	148	131	88.51
22	9	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	154	135	87.66
14	10	Pelayanan dokter dan perawat meyakinkan	156	134	85.90
21	11	Keramahan dan kesopanan dokter dan perawat	153	133	86.93
16	12	Pelayanan petugas apotek yang meyakinkan	155	134	6.45
20	13	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan apotek	152	132	86.84
18	14	Keamanan lingkungan rumah sakit	149	129	86.58
7	15	Kesetaraan pelayanan pengobatan	159	133	83.65
10	16	Kesamaan pemahaman penyakit pasien antara dokter dan perawat	152	128	84.21
5	17	Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	152	126	82.89
13	18	Kesetaraan pelayanan apotek	153	131	85.62
3	19	Ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien	153	120	78.43
4	20	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	154	125	81.17
6	21	Kenyamanan dan kebersihan lingkungan puskesmas	154	128	83.12
9	22	Ketersediaan penunjuk arah untuk tiap ruangan	151	127	84.11
23	23	Kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan	148	130	87.84
2	24	Kelengkapan obat-obatan di apotek	157	122	77.71
1	25	Kelengkapan fasilitas peralatan modern	158	104	65.82

* $(135 : 156) \times 100 = 86,54$

** Penentuan prioritas dari atribut kualitas pelayanan dilihat dari nilai tingkat kesesuaian, semakin kecil tingkat kesesuaian, maka atribut tersebut akan dijadikan prioritas utama.

Gap Analisis

Nilai gap atau kesenjangan akan memberikan informasi mengenai seberapa besar suatu atribut jasa pelayanan Puskesmas Tentena telah memenuhi harapan pasiennya. Sebagian gap yang dihasilkan adalah negatif dan semakin kecil nilai negatifnya maka akan semakin baik. Berikut ini disajikan analisis gap berdasarkan dimensi kualitas pelayanan

Tabel 4. Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Dimensi Keandalan di Puskesmas Tentena.

No. Atribut	Atribut-Atribut Keandalan (Reliability)	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP
1	Ketepatan dokter mendiagnosa penyakit	3.38	3.90	-0.52
2	Kelengkapan penjelasan dokter	3.30	3.83	-0.53
3	Pelayanan kasir yang prima	3.10	3.65	-0.55
4	Ketepatan tagihan biaya	3.18	3.78	-0.60
Rata-Rata				-0.55

Dari tabel 4 di atas gap yang paling besar berada di atribut nomor 4 yakni ketepatan tagihan biaya, dan gap terkecil adalah atribut nomor 1 yakni ketepatan dokter mendiagnosa penyakit. Dari empat atribut dimensi keandalan, diperoleh rata-rata gap yaitu -0,55.

Untuk dimensi daya tanggap, hasil analisis gap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Tentena.

No. Atribut	Atribut-Atribut Daya Tanggap (Responsiveness)	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP
5	Kecepatan pelayanan dokter dan perawat	3.40	3.93	-0.53
6	Ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	3.40	3.98	-0.58
7	Kesiapsediaan dokter dan perawat membantu pasien	3.35	3.80	-0.45
8	Kecepatan pelayanan apotek	3.28	3.70	-0.42
Rata-Rata				-0.50

Dari tabel 5 di atas gap yang paling besar berada di atribut nomor 6 yakni ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien, dan gap terkecil adalah atribut nomor 8 yakni kecepatan pelayanan dokter. Dari empat atribut dimensi daya tanggap, diperoleh rata-rata gap yaitu -0,50.

Untuk dimensi jaminan, hasil analisis gap dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 6. Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Dimensi Jaminan di Puskesmas Tentena.

No. Atribut	Atribut-Atribut Jaminan (Assurance)	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP
9	Pengetahuan dan keterampilan medis dokter	3.38	3.85	-0.47
10	Pelayanan dokter dan perawat meyakinkan	3.35	3.90	-0.55
11	Keramahan dan kesopanan dokter dan perawat	3.33	3.83	-0.50
12	Pelayanan petugas apotek yang meyakinkan	3.35	3.88	-0.53
13	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan apotek	3.30	3.80	-0.50
14	Keamanan lingkungan rumah sakit	3.23	3.73	-0.50
Rata-Rata				-0.51

Dari tabel di atas gap yang paling besar berada di atribut nomor 10 yakni pelayanan dokter dan perawat meyakinkan, dan gap terkecil adalah atribut nomor 9 yakni pengetahuan dan keterampilan medis dokter. Dari enam atribut dimensi jaminan, diperoleh rata-rata gap yaitu -0,51. Untuk dimensi berwujud, hasil analisis gap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Dimensi Berwujud di Puskesmas Tentena.

No. Atribut	Atribut-Atribut Berwujud (Tangibles)	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP
21	Kenyamanan dan kebersihan lingkungan puskesmas	3.20	3.85	-0.65
22	Ketersediaan penunjuk arah untuk tiap ruangan	3.18	3.78	-0.60
23	Kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan	3.25	3.70	-0.45
24	Kelengkapan obat-obatan di apotek	3.05	3.93	-0.88
25	Kelengkapan fasilitas peralatan modern	2.60	3.95	-1.35
Rata-Rata				-0.79

Dari tabel di atas gap yang besar berada di atribut nomor 25 yakni kelengkapan fasilitas peralatan modern, dan gap terkecil adalah atribut nomor 23 yakni kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan. Dari lima atribut dimensi berwujud, diperoleh rata-rata gap yaitu -0,79. Untuk dimensi empati, hasil analisis gap dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 8. Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Dimensi Empati di Puskesmas Tentena.

No. Atribut	Atribut-Atribut Empati (Emphaty)	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP
15	Kesetaraan pelayanan pengobatan	3.33	3.98	-0.65
16	Kesamaan pemahaman penyakit pasien antara dokter dan perawat	3.20	3.80	-0.60
17	Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	3.15	3.80	-0.65
18	Kesetaraan pelayanan apotek	3.28	3.83	-0.55
19	Ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien	3.00	3.83	-0.83
20	Ketersediaan pelayanan kesehatan 24 jam	3.13	3.85	-0.72
Rata-Rata				-0.67

Dari tabel 8 di atas gap yang besar berada di atribut nomor 19 yakni ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien, dan gap terkecil atribut nomor 18 yakni kesetaraan pelayanan apotek. Dari enam atribut dimensi empati, diperoleh rata-rata gap yaitu -0,67.

Untuk dimensi berwujud, hasil analisis gap dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 9. Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Dimensi Berwujud di Puskesmas Tentena.

No. Atribut	Atribut-Atribut Berwujud (Tangibles)	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP
21	Kenyamanan dan kebersihan lingkungan puskesmas	3.20	3.85	-0.65
22	Ketersediaan penunjuk arah untuk tiap ruangan	3.18	3.78	-0.60
23	Kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan	3.25	3.70	-0.45
24	Kelengkapan obat-obatan di apotek	3.05	3.93	-0.88
25	Kelengkapan fasilitas peralatan modern	2.60	3.95	-1.35
Rata-Rata				-0.79

Dari tabel di atas gap yang besar berada di atribut nomor 25 yakni kelengkapan fasilitas peralatan modern, dan gap terkecil adalah atribut nomor 23 yakni kerapihan dan kebersihan penampilan seluruh karyawan. Dari lima atribut dimensi berwujud, diperoleh rata-rata gap yaitu -0,79.

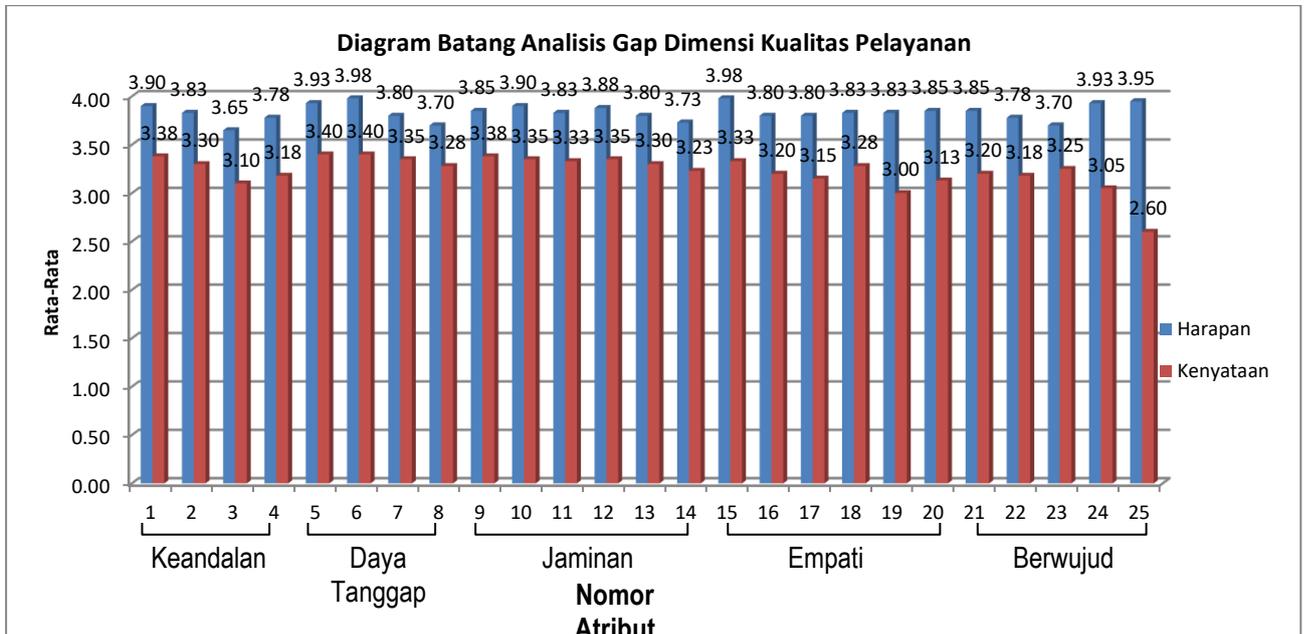
Dari tabel 1 sampai tabel 9 diketahui bahwa atribut yang mempunyai gap paling besar adalah kelengkapan fasilitas peralatan modern (-1,35), kelengkapan obat-obatan di apotek (-0,88), dan ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien (-0,83). Atribut-atribut tersebut mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang dihasilkan pihak rumah sakit. Adapun atribut yang memiliki gap paling kecil adalah atribut kecepatan pelayanan apotek (-

0,42), kesiapsediaan dokter dan perawat membantu pasien (-0,45), dan pengetahuan dan keterampilan medis dokter(-0,47).

Dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, dimensi yang memiliki rata-rata gap paling tinggi adalah dimensi berwujud (Tangibles) yaitu -0,79, diikuti oleh dimensi empati (Empathy) yaitu -0,67, dimensi keandalan (Reliability) yaitu -0,55, dimensi jaminan (Assurance) yaitu -0,51 dan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki rata-rata gap paling kecil adalah dimensi daya tanggap (Responsiveness) yaitu -0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin besar nilai gap yang tercipta, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima, semakin berkurang atau jauh dari harapan.

Sebaliknya, semakin kecil nilai gap yang tercipta, maka tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima semakin mendekati harapan dari pasien, sehingga kepuasan pelayanan dari pasien di Puskesmas Tentena akan semakin besar.

Gambar 10 menunjukkan gap antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan masing-masing atribut dari lima dimensi kualitas pelayanan.



Gambar 1. Diagram Batang Analisis Gap Dimensi Kualitas Pelayanan

KESIMPULAN

1. Gap paling besar adalah atribut kecepatan pelayanan apotek, kelengkapan obat-obatan di apotek, kelengkapan fasilitas peralatan modern, dan ketersediaan pusat pengaduan terhadap keluhan pasien, sehingga atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya.
2. Gap paling kecil adalah atribut kerapian dan kebersihan penampilan seluruh karyawan, keramahan dan kesopanan dokter dan perawat, kemudahan memperoleh informasi pelayanan, dan ketersediaan petunjuk arah untuk tiap ruangan. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, dimensi berwujud

(Tangibles) memiliki nilai rata-rata gap yang paling besar, sedangkan dimensi daya tanggap (Responsiveness) memiliki nilai rata-rata gap yang paling kecil.

SARAN

1. Maka di harapkan kinerja dokter dalam memberikan diagnosa dan tindakan pengobatan lebih ditingkatkan melalui pelatihan maupun seminar-seminar oleh dokter-dokter yang lebih ahli.
2. Diharapkan Meningkatkan keamanan rumah sakit melalui penambahan jumlah tenaga penjaga keamanan maupun pemberian pelatihan kepada tenaga-tenaga keamanan yang sudah ada. Melengkapi dan menambah jumlah persediaan obat-obatan yang dirasakan tinggi tingkat permintaannya tetapi persediaannya seringkali kosong atau habis. Menambah atau melengkapi fasilitas peralatan modern yang belum ada agar pasien yang sudah menjadi pelanggan tidak beralih atau mencari rumah sakit lain.
3. Mempertahankan dan mengelola secara maksimal atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat harapan dan tingkat kinerja yang tinggi karena menjadi kekuatan untuk mampu bersaing dengan industri jasa sejenis dan Puskesmas Tentena dapat menyusun program dalam booklet kecil yang berisi instruksi dan prosedur yang dibutuhkan karyawan untuk mengatasi masalah atau kesulitan functional skill dalam menerima pasien yang datang dengan kepentingan dan kebutuhan yang berbeda-beda.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, William J. Stanton. 2004. Management Pemasaran Modern. PT. Grasindo Persada. Jakarta.
- Boyd, et. al. 2000. Manajemen Pemasaran; Suatu Pendekatan Strategis dengan. Orientasi Global. Erlangga. Jakarta.
- Handoko, T H. 2004. Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia. BPFE., Yogyakarta
- Irawan, H. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- .Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Menaikkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Setiadi, Nugroho, 2003. “Perilaku Konsumen”. Penerbit PT. Kencana Prenanda Media, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Swastha,Basu dan Irawan.2001. Manajemen Pemasaran Modern.Edisi Kedua Cetakan Kesembilan.Liberty.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2004). Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andi, Yogyakarta.
- Umar Husein, 2001. Metode Riset Perilaku Organisasi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama