

Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode *Servperf* (*Service Performance*) Dan *Customer Satisfaction Index*

Hedithya Novel¹, Humala L. Napitupulu, DEA²

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara
Jl. Almamater Kampus USU, Medan 20155

Email : hedithyanovel@gmail.com¹

Email : humala_n@yahoo.com²

Abstrak. Puskesmas Medan Johor adalah suatu badan layanan umum non-laba dibawah pengelolaan pemerintah. Misi Puskesmas Medan Johor adalah memberikan pemeliharaan kesehatan masyarakat yang bermutu. Dalam mengerjakan misi tersebut Puskesmas Medan Johor harus mampu memberikan pelayanan prima/terbaik yang memenuhi standar pelayanan kesehatan. Adanya keluhan pasien merupakan tantangan bagi Puskesmas Medan Johor untuk terus bergiat meningkatkan mutu pelayanannya. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kinerja pelayanan Puskesmas Medan Johor. Penilaian tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan metode *Servperf*, *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. 30 atribut kebutuhan pasien dikelompokkan dalam lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability*. Pengolahan data dengan metode *Servperf* dan *Importance Performance Analysis* menyajikan atribut prioritas perbaikan yaitu jumlah tenaga medis, kelengkapan peralatan medis, janji pelayanan yang diberikan, informasi mengenai tindakan perawatan yang akan diberikan, antrian pasien, dan informasi tentang akses pelayanan kesehatan. Berdasarkan kriteria penilaian CSI, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Medan Johor secara keseluruhan dikategorikan baik. Akan tetapi Puskesmas Medan Johor harus terus memperhatikan atribut-atribut kinerja yang menjadi sorotan perbaikan untuk menjaga kualitas puskesmas. Kajian perbaikan dilakukan untuk memenuhi standarisasi pelayanan kesehatan. Setelah melakukan pengecekan standarisasi pelayanan kesehatan, seluruh atribut yang menjadi prioritas perbaikan dinyatakan belum memenuhi standar.

Kata Kunci : *qualitas jasa layanan, kinerja, servperf, Importance Performance Analysis, customer satisfaction index*

Abstract. Medan Johor Health Centre is a non-profit public service agency under the management of government. The mission of Medan Johor Health Centre is provide quality public health care. Therefore, Medan Johor Health Centre must be able to supply the qualified standard health care. It is a challenge for Medan Johor Health Centre relating to patient complaints as a customer. Concerning the complaints, this study assesses the performance of Medan Johor Health Centre. It uses *Servperf* model, *Importance-Performance Analysis* and *Customer Satisfaction Index* as valuation analysis. 30 necessary variables was divided into five groups are labeled as *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, and *reliability*. The results indicate that the improvement priorities are on quantity of medical staff, completeness of medical equipment, service commitment, treatment action, patient queues and health care access. Based on valuation of customer satisfaction, on the whole Medan Johor Health Centre patient were satisfied with the services provided. Over the satisfaction, Medan Johor Health Centre should to notice the spotlight performance attributes to maintain the quality. Studies of improvement is used to fulfill health services standardization. After checking the standardization, all the spotlight attributes are not standardized yet.

Keywords : *quality of service, performance, Servperf model, Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

¹ Mahasiswa, Fakultas Teknik Departemen Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

² Dosen Pembimbing, Fakultas Teknik Departemen Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

1. PENDAHULUAN

Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Sesuai dengan misinya, Puskesmas Medan Johor harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungannya. Oleh karena itu, Puskesmas Medan Johor seharusnya menilai apakah kinerja pelayanan sudah optimal dengan yang dibutuhkan. Adanya keluhan dari pasien hingga pertengahan tahun 2012 menegaskan pentingnya penilaian kinerja pelayanan. Woro Utari (2009) dalam Analisis Dampak *Service Performance* Terhadap Loyalitas Nasabah mengungkapkan bahwa skala *Servperf* dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa karena berfokus pada penilaian kinerja saja. Metode lain yang membantu penilaian kinerja pelayanan dilihat dalam penelitian Riandina&Rita (2006) pada studi kasus di Kebun Wisata Bogor yang menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk menunjukkan atribut-atribut prioritas perbaikan dan atribut-atribut unggulan dengan memetakan hubungan antara kinerja dengan kepentingan responden terhadap atribut-atribut itu. Dalam penelitian yang sama, Riandina&Rita menyatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Medan Johor yang terletak di jalan Karya Jaya no. 5, Kelurahan Pangkalan Mansyur, Kecamatan Medan Johor. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner, wawancara dengan pihak manajemen, dan pengamatan langsung di lapangan. Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien diatas 17 tahun yang merasakan langsung pelayanan Puskesmas Medan Johor. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode non probabilistik (nonprobabilistic sampling) melalui *purposive sampling* dimana objek atau responden yang akan diteliti dipilih berdasarkan pertimbangan atau ketentuan khusus yang sudah ditentukan oleh peneliti dan menolak responden diluar ketentuan karakteristik. Untuk pengumpulan awal disebarkan sejumlah kuesioner. Kemudian metode bernoulli digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipakai pada penelitian, dengan rumus :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2} \dots\dots\dots (1)$$

- Dimana :
- n = besar sampel minimum yang diperbolehkan
- $Z_{\alpha/2}$ = luas di bawah kurva normal
- p = proporsi sampel yang dapat diolah/sah
- q = proporsi sampel yang tidak dapat diolah (1-p)
- e = tingkat kesalahan

Penelitian ini menggunakan model *Servperf* untuk menentukan kualitas layanan dengan hanya melakukan pengukuran pada kinerja pelayanan, *Importance Performance Analysis* yang akan memetakan hubungan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan (kinerja) pasien dengan menggunakan perpotongan sumbu dalam diagram kartesius dan *Customer Satisfaction Index* untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan kuesioner terbuka diperoleh atribut pertanyaan untuk kuesioner tertutup. Dengan menggunakan kuesioner tertutup, diperoleh atribut keinginan konsumen beserta angka kepentingan dan angka kepuasannya berdasarkan masing-masing karakter jasa. 50 buah kuesioner tertutup akan disebarkan kepada 50 orang responden untuk pengumpulan awal. Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampel bernoulli, maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penyebaran kuesioner tertutup sebanyak 363 responden.

3.1. Metode *Servperf*

Penilaian pasien terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diolah menggunakan metode *Servperf* untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan. Angka kepuasan/kinerja pasien diolah dengan rumus :

$$SQ_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^k \overline{PS}_{ij} \dots\dots\dots (2)$$

- Dimana :
- SQ_p = Angka tingkat kepuasan (kinerja) untuk atribut i
- \overline{PS}_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan(kinerja) untuk atribut i
- m = Total responden
- k = Jumlah atribut pertanyaan

Angka kepentingan diolah dengan rumus :

$$SQ_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^k \overline{IS}_{ij} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana :

- SQ_i = Angka tingkat kepentingan untuk atribut *i*
- \overline{IS}_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut *i*
- m* = Total responden
- k* = Jumlah atribut pertanyaan

perpotongan sumbu X (kinerja), maka rumus yang digunakan adalah

$$SK = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^j \overline{PL}_j \dots\dots\dots (4)$$

Dimana :

- SK* = Garis perpotongan sumbu X (Kepuasan)
- k* = Jumlah butir pertanyaan
- \overline{PL}_j =Rata-rata tingkat kepuasan untuk dimensi *j*

Sedangkan untuk mendapatkan perpotongan sumbu Y (kepentingan), maka digunakan rumus:

$$SH = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^j \overline{PI}_j \dots\dots\dots (5)$$

Dimana :

- SH* = Garis perpotongan sumbu Y (Kepentingan)
- k* = Jumlah butir pertanyaan
- \overline{PI}_j = Rata-Rata tingkat kepentingan dimensi *j*

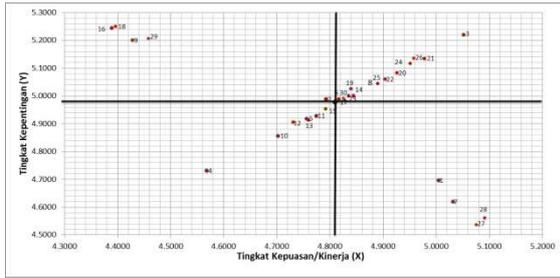
Tabel 1. Nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan atribut

Dimensi	No. Atribut	Kepuasan	Kepentingan
Tangible	1	5.0050	4.6965
	2	4.7926	4.9873
	3	5.0520	5.2203
	4	4.5679	4.7301
	5	4.7558	4.9189
	6	4.8167	4.9877
	7	5.0319	4.6195
	8	4.8895	5.0455
Reliability	9	4.4281	5.1997
	10	4.7025	4.8562
	11	4.7740	4.9284
	12	4.7310	4.9058
Responsiveness	13	4.7591	4.9138
	14	4.8448	5.0005
	15	4.7917	4.9530
	16	4.3895	5.2439
	17	4.8268	4.9877
	18	4.3964	5.2496
Assurance	19	4.8394	5.0259
	20	4.9263	5.0828
	21	4.9779	5.1347
	22	4.9038	5.0600
	23	4.8347	5.0005
	24	4.9509	5.1176
	25	4.8895	5.0455
	26	4.9581	5.1351
Emphaty	27	5.0754	4.5369
	28	5.0912	4.5600
	29	4.4586	5.2063
	30	4.8255	4.9904

Langkah selanjutnya adalah memetakan hubungan antara tingkat kepentingan pasien dengan tingkat kinerja yang telah ditunjukkan oleh pihak Puskesmas Medan Johor dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* ke dalam diagram kartesius. dengan Untuk mendapatkan

Berdasarkan hasil analisis kuadran, maka dapat diketahui atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A, B, C dan D serta implikasinya terhadap hasil tersebut. Keempat kuadran tersebut mengandung pengertian sebagai berikut :

- Kuadran A (Prioritas Utama). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun kinerjanya masih rendah.
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya juga dinilai baik oleh responden.
- Kuadran C (Prioritas Rendah). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden dan kinerjanya juga dinilai baik oleh responden.
- Kuadran D (Berlebihan). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Nilai X sebesar 4.8096 memotong tegak lurus pada sumbu horisontal yang mencerminkan kinerja atribut, sedangkan nilai Y sebesar 4.9780 memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yang mencerminkan kepentingan atribut. Nilai-nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tiap atribut diatas kemudian diplotkan kedalam diagram kartesius pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Dari hasil analisis kuadran diperoleh bahwa atribut-atribut dengan skor kinerja dibawah 4.8096 merupakan kuadran prioritas perbaikan. Dan kuadran yang menunjukkan kinerja rendah berada pada kuadran A dan C. Atribut-atribut yang berada pada kuadran A adalah :

- Jumlah tenaga medis yang disediakan
- Memberikan pelayanan sesuai janji
- Menyampaikan informasi mengenai tindakan perawatan yang akan diberikan
- Ketanggapan terhadap antrian pasien
- Informasi tentang akses pelayanan kesehatan

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran C antara lain:

- Kebersihan dan sterilisasi toilet, kamar periksa, ruang tunggu dan peralatan medis.
- Penataan interior/eksterior Puskesmas
- Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien
- Sistem administrasi puskesmas
- Jadwal buka dan tutup Puskesmas
- Penanganan pasien gawat darurat

Kuadran ini harus menjadi sorotan bagi pihak manajemen Puskesmas Medan Johor dalam melakukan perbaikan pelayanan.

3.2. Customer Satisfaction Index

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dengan menggunakan kriteria nilai. Langkah-langkah perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\left(\sum_{i=1}^n y_i\right)}{n} \dots\dots\dots (6)$$

Dimana :

n = Jumlah pengunjung

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Membuat Weight Factors (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

Dimana :

p = Atribut kepentingan ke-p

3. Membuat Weight Score (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X).

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots (8)$$

4. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\left(\sum_{i=1}^p WS_i\right)}{S} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

Dimana :

CSI = *Customer Satisfaction Index* (%)

p = Atribut kepentingan ke-p

HS = Skala maksimum yang digunakan

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam tujuh kriteria dari sangat tidak baik sampai dengan baik sekali (Tabel 2).

Tabel 2. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
X ≤ 64%	Very Poor
64% < X ≤ 71%	Poor
71% < X ≤ 77%	Cause for Concern
77% < X ≤ 80%	Borderline
80% < X ≤ 84%	Good
84% < X ≤ 87%	Very Good
87% < X	Excellent

Berdasarkan hasil perhitungan metode CSI yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai CSI sebesar 81.2152%. Hal ini berarti kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan jasa di puskesmas secara keseluruhan telah menunjukkan kepuasan. Namun demikian dari segi penilaian kuadran masih ada atribut-atribut yang perlu diperbaiki untuk mencegah turunnya tingkat kepuasan konsumen di waktu berikutnya.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dengan menggunakan metode Servperf diperoleh rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pasien. Dengan Importance Performance Analysis diperoleh perpotongan sumbu X (kinerja) sebesar 4.8096 dan sumbu Y (kepentingan) sebesar 4.9780. Hasil perpotongan sumbu pada diagram kartesius menghasilkan kualifikasi kuadran dalam 4 pembagian, yaitu kuadran A, B, C dan D.
2. Kualifikasi kuadran menghasilkan 12 atribut perbaikan dari 30 atribut penilaian. 40% dari atribut penilaian harus menjadi sasaran penting perbaikan Puskesmas Medan Johor. Atribut prioritas diperbaiki dengan mengacu pada standarisasi pelayanan kesehatan. Pengecekan kinerja puskesmas terhadap standarisasi pelayanan kesehatan akan menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan solusi perbaikan untuk kualitas pelayanan di Puskesmas Medan Johor.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai CSI sebesar 81.2152%. Dilihat dari kriteria nilai, 81.2152% berada pada kategori baik. Secara keseluruhan pasien Puskesmas Medan Johor puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Puskesmas Medan Johor.
4. Setelah melakukan pengecekan standarisasi pelayanan kesehatan, seluruh atribut yang menjadi prioritas perbaikan dinyatakan belum memenuhi standar. Dan berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen Puskesmas Medan Johor, standarisasi yang akan digunakan di Puskesmas Medan Johor sebagai bentuk perbaikan akan disesuaikan dengan keadaan puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1998. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall. New Jersey.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Terry, George R. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara.
- Utari, Woro. 2009. *Analisis Dampak Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Neo-Bis*.
- Wahyu Oktaviani, Riandina. 2006. *Jurnal Agro Ekonomi*.
- www.leadershipfactor.com *Customer Satisfaction Measurement: Satisfaction Index*.
- Zeithaml, Valerie A. 1990. *Delivering Quality*. Free Press. New York.