

## ANALISIS KEPUASAN BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN DI PUSKESMAS MEDOKAN AYU SURABAYA

QUALITY ANALYSIS BASED ON PERCEPTION AND EXPECTATION OF PATIENTS IN MEDOKAN AYU COMMUNITY HEALTH CENTER SURABAYA

**Eka Fitri Timika Yunevy, Setya Haksama**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

E-mail: ekafitri.timika@gmail.com

### ABSTRACT

*Medokan Ayu Community Health Center had a mission to achieve 100% patients satisfaction. Unfortunately 13.38% of patients dissatisfied. This study analyzed gap between patients perception and expectations. The satisfaction level was calculated by using CSIndex. This was a descriptive study with cross sectional approach. The research sample was 150 peoples lived around Medokan Ayu. The Community Satisfaction Index was based on KEP/25/M.Pan/2/2004. The gap between patients perception and expectation showed patient satisfaction. Majority of patients perception were good. The speed of service was the only aspect which still fairly good. All patients had high expectations in service element. Overall, patient was satisfied towards the service element, but there were still some elements in fairly satisfied. These elements were service personnel clarity, official responsibility, service personnel ability, speed of service, courtesy and hospitality services, and the certainty of service cost. This study concluded that patients perception in service element was filled their expectations. Meanwhile Medokan Ayu Community Health Center stil need to improve their speed in served the patient.*

**Key words:** CSIndex, expectations, gap, perception

### PENDAHULUAN

Puskesmas Medokan Ayu merupakan salah satu Puskesmas ISO 9001:2008 yang terdapat di kota Surabaya. Puskesmas Medokan Ayu mempunyai angka kunjungan di atas 1500 kunjungan setiap bulannya. Angka kunjungan selama tahun 2011 mengalami kenaikan dan penurunan. Hal ini dapat menunjukkan pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu kurang optimal. Pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Puskesmas Medokan Ayu mempunyai misi tercapainya 100% pasien puas terhadap pelayanan puskesmas. Indikator ketidakpuasan dari pasien ditunjukkan dengan adanya keluhan pasien. Puskesmas Medokan Ayu selain menerima keluhan berupa saran dan kritik, juga dalam bentuk koin ketidakpuasan, dimana masih terdapat angka ketidakpuasan pada setiap unit Puskesmas, seperti di unit pendaftaran persentase angka ketidakpuasan

1,73%, pada klinik umum 1,63%, pada klinik gigi 3,98% dan pada unit KIA 2,48% pada tahun 2011.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien menggunakan 14 unsur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004.

### PUSTAKA

#### Persepsi dan Harapan Pelanggan

Kotler dan Keller (2011) mendefinisikan persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan mengintepretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran umum keseluruhan yang berarti. Harapan menurut Tjiptono (1997) merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan merupakan tolok ukur dalam menentukan kualitas suatu produk.

## Gap Kualitas Jasa

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset dan kepuasan pelanggan adalah model *servqual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam model *Service quality (Servqual)* meliputi analisis terhadap 5 *gap*, yaitu.

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi perusahaan (*knowledge gap*)
2. Gap antara persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standard gap*)
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa serta penyampaian jasa (*delivery gap*)
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi serta interaksi eksternal (*communications gap*)
5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*)

Penelitian ini hanya fokus pada pengukuran gap kelima, yaitu persepsi jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan yang memanfaatkan pelayanan.

### Pengukuran kepuasan pelanggan

Indeks kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan beberapa cara (Cronin and Taylor, 1992; Engel, et al., 1990; Tse and Wilton, 1988; Pawitra, 1993; Parasuraman, et al., 1994; Teas, 1994; Tjiptono; 1997). Indeks kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan menggunakan penilaian dengan skala, misalnya skala 1 sampai 5, yaitu dari angka sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sampai

sangat puas. Beberapa indeks kepuasan pelanggan yang tergolong sederhana antara lain.

- a.  $IKP=PP$
- b.  $IKP= IM \times PP$
- c.  $IKP= PP - EX$
- d.  $IKP= IM \times (PP-EX)$
- e.  $IKP= PP/EX$

Keterangan:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan  
 PP = *Perceived performance*  
 EX = *Expectations*  
 IM = *Importance*

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Keputusan Menteri  
 Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
 KEP/25M.PAN/2/2004, untuk mengukur tingkat  
 kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan  
 pelanggan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut  
 dikembangkan menjadi 14 unsur yaitu.

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

### METODE

Penelitian ini adalah penelitian *observational* dengan teknik *cross sectional* yang menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan

penilaian dan harapan pasien menggunakan CSIndex. Unit analisis penelitian ini adalah Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Data diambil dari responden pasien yang berkunjung ke Puskesmas Medokan Ayu Surabaya yaitu 150 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan 14 unsur pelayanan

Dari setiap rata-rata unsur pelayanan tersebut akan diketahui kategori nilai kepuasannya berdasarkan angka GAP dan CSIndex yang muncul untuk total keseluruhan responden (pasien), yaitu 150 responden (pasien) yang menjawab setiap pertanyaan dalam 14 unsur pelayanan tersebut.

Tabel 1 Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan 14 unsur pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya Tahun 2012

No.	Unsur pelayanan	Persepsi		Harapan		Gap		CSIndex	
		Nilai	Kat	Nilai	Kat				
1	Prosedur pelayanan	4,11	Baik	4,71	HT	-0,60	M	87,26	P
2	Persyaratan pelayanan	4,16	Baik	4,59	HT	-0,43	M	90,63	P
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,90	Baik	4,60	HT	-0,70	KM	84,78	CP
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	4,01	Baik	4,55	HT	-0,54	M	88,13	P
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,93	Baik	4,63	HT	-0,70	KM	84,88	CP
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,89	Baik	4,73	HT	-0,84	KM	82,24	CP
7	Kecepatan pelayanan	3,62	Cukup	4,76	HT	-1,14	SKM	76,05	CP
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	4,17	Baik	4,59	HT	-0,42	M	90,85	P
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,95	Baik	4,66	HT	-0,71	KM	84,76	CP
10	Kewajaran biaya pelayanan	4,14	Baik	4,58	HT	-0,44	M	90,39	P
11	Kepastian biaya pelayanan	3,86	Baik	4,57	HT	-0,71	KM	84,46	CP
12	Kepastian jadwal pelayanan	4,08	Baik	4,59	HT	-0,51	M	88,89	P
13	Kenyamanan lingkungan	3,97	Baik	4,60	HT	-0,63	M	86,30	P
14	Keamanan pelayanan	4,13	Baik	4,61	HT	-0,48	M	89,59	P
	<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>3,99</b>	<b>Baik</b>	<b>4,63</b>	<b>HT</b>	<b>-0,63</b>	<b>M</b>	<b>86,37</b>	<b>P</b>

### Keterangan:

HT : Harapan Tinggi  
M : Mendekati  
R : Kurang Mendekati  
SR : Sangat Kurang Mendekati  
P : Puas  
CP : Cukup Puas

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa rata-rata persepsi responden keseluruhan 3,99 yang termasuk dalam kategori "Baik", sedangkan rata-rata harapan responden keseluruhan 4,63 yang termasuk dalam kategori "Harapan Tinggi". Secara keseluruhan dari item pertanyaan tersebut memiliki rata-rata untuk angka GAP -0,63 dan angka CSIndex 86,37.

Indikator yang digunakan untuk melihat tinggi atau rendahnya gap yang ada antara persepsi dan harapan adalah selisih nilai tertinggi dan nilai terendah dari gap 14 unsur pelayanan tersebut. Angka selisih itu selanjutnya dibuat range penilaian yaitu level 1, level 2, dan level 3. Level 1 yaitu nilai gap -0,42 sampai dengan 0,66 termasuk dalam kategori persepsi sudah mendekati harapan responden. Level 2 yaitu nilai gap -0,67 sampai dengan -0,90 termasuk dalam kategori persepsi kurang mendekati harapan responden. Level 3 yaitu nilai gap -0,91 sampai dengan -1,14 termasuk dalam kategori persepsi sangat kurang mendekati harapan responden.

### Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM), prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari

kemudahan dalam memberikan pelayanan. Unsur prosedur pelayanan yang meliputi alur pelayanan mudah dan sederhana serta alur mudah dimengerti dan jelas. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) prosedur pelayanan yang mudah berarti telah memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal kesederhanaan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan dinilai oleh sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,11. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap prosedur pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,71. Kesenjangan antara persepsi (4,11) dan harapan (4,71) responden sebesar (-0,60). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap prosedur pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, prosedur pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 adalah persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Unsur persyaratan pelayanan meliputi kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan pelayanan dan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) dalam menentukan persyaratan baik

teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dikaji terlebih dahulu agar relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan pelayanan dinilai oleh sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,16. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap persyaratan pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,59. Kesenjangan antara persepsi (4,16) dan harapan (4,59) responden sebesar (-0,43). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, persyaratan pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan**

Unsur kejelasan petugas meliputi dokter memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti dan tidak membingungkan, dokter cepat tanggap dalam merespon kondisi pasien, perawat dapat memberikan bantuan pasien, penjelasan petugas administrasi yang memberikan pelayanan jelas, penjelasan petugas administrasi yang memberikan pelayanan jelas, pasien mendapatkan penjelasan mengenai informasi obat yang akan diberikan termasuk bagaimana dosis konsumsinya, setiap

petugas mengenakan id card dengan benar, yang mencantumkan nama dan jabatan yang tertera dengan jelas. Kecepatan tanggapan petugas terhadap keluhan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Muninjaya, 2004). Kejelasan petugas menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Kejelasan petugas dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,90. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kejelasan petugas lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,60. Kesenjangan antara persepsi (3,90) dan harapan (4,60) responden sebesar (-0,70). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kejelasan petugas pelayanan kurang mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 2 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kejelasan petugas pelayanan kurang sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kejelasan petugas pelayanan harus ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kedisiplinan petugas pelayanan adalah petugas dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Unsur kedisiplinan petugas meliputi dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal praktek, kehadiran petugas yang memberikan

pelayanan tepat waktu, keberadaan petugas saat jam pelayanan selalu ada. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) kedisiplinan merupakan kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama terkait konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagian besar responden menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,01. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kedisiplinan petugas lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,55. Kesenjangan antara persepsi (4,01) dan harapan (4,55) responden sebesar (-0,54). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Menurut penelitian Suryawan (2008), bahwa pasien mempunyai harapan yang tinggi terhadap kedisiplinan petugas pelayanan. Di lapangan peneliti menemukan pasien mengharapkan dokter datang saat jam operasional puskesmas dibuka, sehingga pasien tidak perlu menunggu dokter datang. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kedisiplinan petugas pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Tanggung jawab petugas pelayanan menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 adalah petugas dituntut untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Unsur tanggung jawab petugas pelayanan meliputi dokter tepat dalam memberikan pengobatan, petugas melaksanakan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, petugas selalu memberikan pelayanan secara konsisten (tidak berubah-ubah), petugas tepat dalam memasukkan data / informasi kondisi pasien. Kesembuhan atau berkurangnya rasa sakit merupakan hasil akhir yang sangat diharapkan oleh pasien sehingga kemanjuran pengobatan merupakan aspek penting untuk diteliti. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) tanggung jawab merupakan kesediaan untuk menanggung sesuatu yang apabila salah wajib memperbaiki atau bersedia dituntut. Tanggung jawab petugas pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,93. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap tanggung jawab petugas pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,63. Kesenjangan antara persepsi (3,93) dan harapan (4,63) responden sebesar (-0,70). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap tanggung jawab pelayanan kurang mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 2 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan tanggung jawab pelayanan kurang sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, tanggung jawab pelayanan harus ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan**

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat

keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur kemampuan petugas pelayanan meliputi dokter tepat mendiagnosis penyakit, dokter memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bekerja, perawat memiliki tingkat ketrampilan dan kemampuan yang baik, petugas memiliki tingkat ketrampilan dan kemampuan yang baik. Menurut hasil survei Graham(1978) yang dikutip Suryawan (2008) tentang perbandingan pelayanan perawat dan dokter disuatu pelayanan kesehatan dasar yang didalamnya menyangkut pengawasan pada pasien, kesempurnaan penampilan, pencatatan riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik, pembicaraan tentang tindakan preventif serta cara penjelasan kepada pasien, ternyata berdasarkan skoring didapat bahwa pelayanan perawat lebih unggul di mata pasien. Dengan demikian, perawat dalam pelayanan kesehatan juga mempunyai andil yang cukup besar bagi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, ketrampilan dan pengetahuan petugas juga penting untuk melihat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang harus dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,89. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kemampuan petugas

pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,73. Kesenjangan antara persepsi (3,89) dan harapan (4,73) responden sebesar (-0,84). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kemampuan petugas pelayanan kurang mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 2 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan petugas pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan**

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kecepatan pelayanan adalah pelayanan yang diberikan puskesmas terselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Unsur kecepatan pelayanan meliputi petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu, sistem antrian yang ada berjalan dengan cepat dan lancar. Kecepatan pelayanan tergantung dari waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan terutama untuk pelayanan medis turut mempengaruhi pengambilan keputusan pengobatan. Suryawan (2008), dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa baik buruknya pelayanan bagi pasien juga tergantung dari waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, pelayanan kesehatan dipandang baik sebab mereka dapat dilayani dengan cepat tanpa menunggu terlalu lama, sebaliknya pelayanan dianggap kurang baik karena mereka menunggu terlalu lama. Kecepatan pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah,

terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,62. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kecepatan pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,76. Kesenjangan antara persepsi (3,62) dan harapan (4,76) responden sebesar (-1,14). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kecepatan pelayanan sangat kurang mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 3 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kecepatan pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan harus ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Keadilan mendapatkan pelayanan menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Unsur keadilan mendapatkan pelayanan meliputi dokter memberikan perawatan tanpa memandang status sosial, perawat memberikan pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih, petugas memberikan pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih. Persepsi responden yang sebagian menilai bahwa pelayanan sudah adil berdasarkan alasan bahwa selama mengadakan kontak baik dengan dokter, perawat, maupun petugas tidak pernah merasa dibedakan status mereka sebagai pasien. Keadilan mendapatkan pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,17. Sedangkan

untuk harapan, responden sangat berharap keadilan mendapatkan pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,59. Kesenjangan antara persepsi (4,17) dan harapan (4,59) responden sebesar (-1,14). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan keadilan mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan**

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur kesopanan dan keramahan pelayanan meliputi dokter dapat memahami keluhan dan kondisi pasien, dokter selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat mengerti dan mengetahui keinginan pasien, petugas selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, petugas administrasi sopan kepada pasien dan keluarga, petugas administrasi sabar dalam melayani pasien dan keluarga pasien. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hasil

penelitian Suryadi (1991) yang dikutip dari Suryawan (2008), mengatakan bahwa baik buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap buruk karena petugasnya kasar, berbicara dengan ketus sehingga mereka takut mengemukakan masalahnya. Kesopanan dan keramahan pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,95. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kesopanan dan keramahan pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,66. Kesenjangan antara persepsi (3,95) dan harapan (4,66) responden sebesar (-0,71). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kesopanan dan keramahan pelayanan kurang mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 2 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kesopanan dan keramahan petugas kurang sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas harus ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan**

Unsur kewajaran biaya pelayanan meliputi biaya yang dikeluarkan oleh pasien untuk pelayanan yang didapatkan sesuai, biaya yang dikeluarkan oleh pasien untuk mendapat pelayanan terjangkau. Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kewajaran biaya adalah keterjangkauan masyarakat terhadap

besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dalam hal ini keterjangkauan masyarakat sebagai konsumen kesehatan terhadap besarnya biaya pengobatan yang telah ditentukan oleh puskesmas. Kewajaran biaya pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,14. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kewajaran biaya pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,58. Kesenjangan antara persepsi (4,14) dan harapan (4,58) responden sebesar (-0,44). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kewajaran biaya pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan biaya pelayanan sudah wajar sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan**

Unsur kepastian biaya pelayanan meliputi biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan sesuai, adanya rincian biaya yang jelas dan pasti. Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian biaya pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,86. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kepastian biaya pelayanan lebih baik,

terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,57. Kesenjangan antara persepsi (3,86) dan harapan (4,57) responden sebesar (-0,71). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepastian biaya pelayanan kurang mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 2 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan biaya pelayanan kurang sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kepastian biaya pelayanan harus ditingkatkan lagi.

#### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan**

Kepastian jadwal pelayanan menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 adalah kepastian pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Unsur kepastian jadwal pelayanan yaitu pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) dalam arti waktu, kuantitas dan kualitas sesuai yang dibutuhkan. Kepastian jadwal pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,08. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kepastian jadwal pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,59. Kesenjangan antara persepsi (4,08) dan harapan (4,59) responden sebesar (-0,51). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepastian jadwal pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan jadwal pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Dalam

meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan**

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Unsur kenyamanan lingkungan meliputi ruang pelayanan (poli) bersih nyaman dan terang, ruang tunggu bersih dan nyaman, toilet bersih, nyaman dan tidak bau, ruangan di puskesmas tertata rapi, area parkir luas. Kenyamanan lingkungan yang merupakan lingkungan fisik menurut Rangkuti (2006) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas suatu jasa. Secara psikologis kenyamanan lingkungan dapat juga membantu mempercepat kesembuhan pasien. Lingkungan yang bersih dan rapi selalu sedap dipandang mata. Hasil studi Suryawan (2008), bahwa kebersihan puskesmas salah satu aspek yang mempengaruhi pasien. Kenyamanan lingkungan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 3,97. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap kenyamanan lingkungan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,60. Kesenjangan antara persepsi (3,97) dan harapan (4,60) responden sebesar (-0,63). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kenyamanan lingkungan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level

1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan lingkungan puskesmas sudah bersih dan nyaman sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, kenyamanan lingkungan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

### **Analisis Persepsi Dan Harapan Responden Terhadap Keamanan Pelayanan**

Unsur keamanan pelayanan meliputi ruang tunggu dan ruang pelayanan aman, area parkir yang aman. Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 itu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Keamanan pelayanan dinilai sebagian besar responden mudah, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata skor total 4,13. Sedangkan untuk harapan, responden sangat berharap keamanan pelayanan lebih baik, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan 4,61. Kesenjangan antara persepsi (4,13) dan harapan (4,61) responden sebesar (-0,48). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keamanan pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Dari hasil penelitian ini menunjukkan lingkungan puskesmas sudah aman sesuai dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, keamanan pelayanan harus dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan lagi.

### **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan**

Analisis kepuasan pelanggan yang diukur berdasarkan kategori pada 14 unsur pelayanan yang disajikan dalam kuesioner kepada responden (pasien) saat proses wawancara di puskesmas. 14 unsur pelayanan diantaranya adalah prosedur pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Setiap unsur pelayanan tersebut akan diketahui kategori nilai kepuasannya berdasarkan angka GAP dan CSIndex yang muncul untuk total responden (pasien), yaitu 150 responden (pasien), yang menjawab item pertanyaan pada setiap unsur pelayanan tersebut.

Angka Gap dari 14 unsur pelayanan, terdapat 7 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat rendah. Terdapat 5 unsur pelayanan yang termasuk dalam rendah, sedangkan untuk level tinggi dan sangat tinggi masing-masing terdapat 1 unsur pelayanan. Secara keseluruhan dari 14 pelayanan memiliki nilai rata-rata untuk angka gap - 0,63 yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan sudah mendekati harapan. Karena nilai gap berada di level 1 pada indikator yang ada. Hal ini mempunyai arti pasien (responden) mempunyai harapan yang rendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas

Medokan Ayu karena penilaian responden sudah puas.

Nilai gap (selisih) tertinggi antara persepsi dan harapan yaitu -1,14 terdapat pada unsur penilaian pelayanan kecepatan pelayanan. Sedangkan nilai gap (selisih) terendah antara persepsi dan harapan yaitu -0,42 terdapat pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan. Semakin tinggi gap maka persepsi yang dirasakan jauh dari harapan yang diinginkan.

Angka CSIndex dari 14 unsur pelayanan, 8 unsur pelayanan yang termasuk dalam penilaian dengan kategori puas dan 6 unsur pelayanan yang termasuk dalam penilaian dengan kategori cukup puas. Secara keseluruhan dari 14 unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata untuk angka CSIndex 86,37 yang termasuk kategori puas.

Angka CSIndex dari 14 unsur pelayanan, ada 8 unsur yang termasuk dalam persepsi dengan kategori "puas" dan ada 6 unsur yang termasuk dalam persepsi dengan kategori "cukup puas". Unsur pelayanan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan memiliki persepsi "puas". Sedangkan unsur pelayanan kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, serta kepastian biaya pelayanan termasuk dalam kategori persepsi "cukup puas"

## SIMPULAN

Dari 14 unsur pelayanan yang diteliti terdapat 6 unsur yang termasuk dalam kategori “cukup puas” yaitu unsur kejelasan pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, serta kepastian biaya pelayanan, untuk unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori “puas” yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Puskesmas Medokan Ayu perlu lebih meningkatkan unsur kecepatan pelayanan dalam hal mempercepat sistem antrian. Beberapa unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori cukup puas berdasarkan CSIndex perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat sesuai dengan harapan masyarakat, sedangkan untuk unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori puas harus dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan. Penelitian yang akan datang perlu mengukur penelitian kepuasan menggunakan gap dan CSIndex secara analitik untuk mengetahui signifikansi angka gap yang ada. Penelitian juga dapat membandingkan dua pengukuran dengan metode perhitungan yang sudah ditetapkan KEP/25/MEN.PAN/2004 dan pengukuran menggunakan CSIndex.

## DAFTAR PUSTAKA

Barata, K.S., 2010. Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSU Haji Surabaya. *Laporan Penelitian*. Surabaya.

- Cassel, C.M.; Eklof, J.A. 2001. *Modelling customer satisfaction and loyalty on aggregate levels: Experience from the ECSI pilot study*. *Total Quality Management*. 12(7&8) : 834–841.
- Depkes, RI. 2004. *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*. Vol. 56, No.1: 6-21.
- Fornell; Ittner; and Larcker. 1995. *Understanding and Using the American Customer Satisfaction Index (ACSI)*.
- Gaspersz. V. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, Sitasi 06 Desember 2011
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P.; Armstrong, G. 2011. *Principles of Marketing*. New jersey: Prentice hall.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi 11, Jilid 1. Terjemahan oleh Hendra Teguh dan Rusli. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I dan II 2002. Jakarta. PT. Prenhanllindo.
- Loughlin; and Coender. 2002. *Application of the European Customer Satisfaction Index to Postal Services Structural Equation Models versus Partial Least Squares*.
- Muninjaya, A.A.G. 2004. *Manajemen Kesehatan Edisi II*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto; Atik S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Serenko.A; Turel,O. 2004. *Proceedings of the Third International Conference on Mobile Business, M-Business*.
- Supriyanto, S., dan Ernawaty. 2009. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Sidoarjo: Masmedia Buana Pustaka.
- Supriyanto, S. 2006. *Pemasaran Jasa Industri Pelayanan Kesehatan*. AKK-FKM, Universitas Airlangga.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2001. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Cetakan IV. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Turklymaz; Ozkan. 2007. *Development of customer satisfaction index model*.
- Zeithaml, VA., Bitner, MJ. 1996. *Service Marketing*. International Edition. Singapore: McGraw-Hill companies, Inc.