

Analisis Posisi Produk Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Jendela Pelanggan Berdasar Harapan dan Penilaian Pasien

Anugerah Rezekika Yunida Triyono* dan Djazuly Chalidyanto**

* Dinas Kesehatan Kabupaten Tuban

** Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya

ABSTRACT

Recent year, the visited rate of Semanding's Community Health Center in Tuban District shows declining of coverage. One cause is the lack of quality of services. The objective of this research was to describe the position of service product from the dimension of quality, using customer window. This was survey research with qualitative approach. Interview was done to 87 patients using questionnaire, and pulled from population by quota sampling. Research variable was patient's assessments and expectation on health services quality, based on dimension of quality, i.e.: physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving and policy. Using customer window based on patient assessment and expectation on the quality of health services, the results of position analysis of health services products are: 1) the dimension of physical aspects, reliability and problem solving are on A (attention) quadrant, 2) no dimension of quality on B (bravo) quadrant, 3) on C (cut or communicate), 4) on D (don't worry be happy), there are no dimension at all. The conclusion was most of health services in Semanding's Community Health Services, Tuban District did not fulfill the patient expectation. Therefore, it needs effort to improve the quality of services.

Key words: assessment, expectation, quality of health service, customer window

PENDAHULUAN

Pembangunan bidang kesehatan untuk mencapai Indonesia sehat tahun 2010 telah mendorong pemerintah untuk membangun berbagai fasilitas kesehatan termasuk puskesmas. Menurut data tahun 2000, telah dibangun sedikitnya 1 puskesmas di setiap kecamatan dengan jumlah total mencapai 7.237 Puskesmas. Namun demikian pelayanan kesehatan dirasa masih kurang mencukupi (Renstra Depkes RI, 2005).

Dengan adanya perkembangan dan dinamisasi serta globalisasi yang terjadi dengan sangat cepat di masyarakat mengakibatkan munculnya suatu pola baru dan kecenderungan yang meningkat pula pada kebutuhan dan tuntutan atas pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas. Pemberian pelayanan kesehatan dasar yang dilaksanakan di puskesmas saat ini menghadapi tantangan yang sangat berat bukan saja dari sesama instansi kesehatan tetapi juga dari para praktisi dan para profesional yang bergerak di bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan oleh semakin banyaknya bermunculan ide, gagasan, dan terobosan baru dalam dunia usaha pelayanan kesehatan untuk merespons tuntutan dan kebutuhan pasar dalam mencari bentuk produk pelayanan kesehatan yang berkualitas dan dapat bersaing bukan hanya dari sisi harga tetapi juga *benefit* yang diberikan. Agar tetap dapat eksis dan mendapat pengakuan serta tempat mengenai keberadaannya dalam pemberian pelayanan kesehatan di masyarakat, maka pelayanan kesehatan dasar di puskesmas harus dikelola dengan cara yang profesional dan mulai meninggalkan cara konvensional yang sudah dianggap tidak relevan lagi dijalankan dalam memenuhi tuntutan kebutuhan dan harapan masyarakat pemakai jasa

pelayanan kesehatan di puskesmas. Menurut Damayanti, dkk (2000) dalam Haidar (2004) bahwa dalam sebuah institusi pelayanan kesehatan harus selalu ada upaya secara sadar untuk mengarah pada pemenuhan kebutuhan maupun harapan klien.

Berkaitan dengan visi dan misi Kabupaten Tuban sehat tahun 2010, fungsi puskesmas sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama mutlak harus ditingkatkan. Hal ini berarti perlu adanya upaya optimal dari provider di puskesmas agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat pemakai jasa layanan kesehatan di puskesmas dengan ditunjang oleh SDM (*man, money, and material*) yang harus diatur dengan manajemen yang profesional.

Beberapa puskesmas capaian *visite ratenya* masih di bawah pencapaian *visite rate* tingkat kabupaten. Puskesmas Semanding yang berlokasi berbatasan langsung dengan kota mempunyai *visite rate* yang rendah dan menunjukkan angka yang cenderung stabil atau tidak mengalami kenaikan yang berarti selama beberapa tahun terakhir jika dibandingkan dengan *visite rate* tingkat kabupaten. Angka *visite rate* di Puskesmas Semanding tersebut adalah 0,21 di tahun 2001; 0,21 di tahun 2002; 0,16 di tahun 2003; dan 0,22 di tahun 2004.

Puskesmas Semanding merupakan puskesmas yang lokasinya dekat dengan kota, sekitar 3 km dari kota, dan mempunyai akses yang mudah untuk dijangkau, baik dari sudut lokasi maupun transportasi karena terletak di jalan utama yang menghubungkan Kecamatan Semanding dengan kota. Masalah rendahnya *visite rate* selama empat tahun terakhir, mulai tahun 2001 sampai dengan tahun

2004, yang terjadi secara terus menerus di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban kemungkinan disebabkan oleh adanya beberapa faktor yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhinya. Menurut kajian teori dan kondisi di lapangan, beberapa faktor yang kemungkinan bisa menyebabkan terjadinya penurunan angka pemanfaatan Puskesmas Semanding oleh masyarakat (*visite rate*) di wilayah kerja Puskesmas Semanding adalah faktor dari provider sendiri yang merupakan faktor penting karena sifatnya langsung dapat dirasakan oleh pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di sana. Faktor dari pasien juga dapat mempengaruhi karena pasien dapat menentukan pilihannya untuk menggunakan fasilitas kesehatan dengan berbagai variabel yang dimiliki oleh pasien tersebut. Faktor lingkungan juga berperan dalam menentukan pemanfaatan fasilitas kesehatan.

Adanya *visite rate* yang rendah selama 4 tahun terakhir, maka perlu diketahui bagaimana penilaian pasien, harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas (unit BP, BPG, dan unit KIA dan KB) berdasar dimensi kualitas yang meliputi: aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*) dan bagaimana posisi produk pelayanan kesehatan Puskesmas (unit BP, BPG, dan unit KIA dan KB) di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban dengan menggunakan jendela pelanggan.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis penilaian dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban dengan menggunakan jendela pelanggan dan tujuan khusus menganalisis penilaian dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas (unit BP, BPG, dan unit KIA dan KB) berdasar dimensi kualitas yang meliputi: aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*) di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban serta menganalisis posisi produk pelayanan kesehatan Puskesmas (unit BP, BPG, dan unit KIA dan KB) di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban dengan menggunakan jendela pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey karena peneliti hanya melakukan pengamatan dan pengukuran saja tanpa memberikan perlakuan ataupun intervensi apapun terhadap pasien selaku responden. Sedangkan menurut jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, di mana peneliti bermaksud untuk menggambarkan posisi produk pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban berdasar pada penilaian dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dengan menggunakan jendela pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang datang untuk memanfaatkan pelayanan di unit BP, BPG,

dan unit KIA dan KB Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban. Dari data kunjungan tahun 2005 didapatkan rerata jumlah pasien di unit-unit tersebut adalah sebesar 910 pasien, sehingga populasi pada penelitian ini adalah sebesar 910 orang. Proporsi untuk masing-masing unit adalah BP sebesar 727 pasien, BPG sebesar 62 pasien, KIA dan KB sebesar 121 pasien. Dari perhitungan besar sampel didapatkan sampel total sejumlah 87 responden. Sampel untuk masing-masing unit pelayanan kesehatan didapat dari proporsi populasi terhadap populasi total dikalikan jumlah sampel total sehingga didapatkan sampel untuk unit BP sebesar 69 responden, unit BPG sebesar 6 responden, unit KIA dan KB sebesar 12 responden. Teknik pengambilan sampel adalah teknik quota sampling, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quota atau jatah.

Variabel penelitian meliputi penilaian dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan (unit BP, BPG, unit KIA dan KB) berdasar dimensi kualitas, meliputi: aspek Fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), kebijakan (*policy*). Jendela Pelanggan adalah analisis posisi produk pelayanan kesehatan berdasar pada penilaian dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas menurut lima dimensi kualitas (aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan) dengan cara memosisikannya ke dalam empat kuadran, yaitu: kuadran A, B, C, D. Kuadran A, jika pasien berharap tetapi tidak mendapatkan. Kuadran B, jika pasien berharap dan pasien mendapatkan. Kuadran C, jika pasien tidak berharap tetapi mendapatkan. Kuadran D, jika pasien tidak berharap dan pasien tidak mendapatkan.

Data primer diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan pasien yang datang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di unit pelayanan kesehatan Puskesmas dengan panduan kuesioner. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan pengolahan data dengan menggunakan analisis *descriptive statistics frequencies* untuk mendapatkan hasil distribusi frekwensi dan persentase dari hasil penelitian. Analisis data untuk tiap atribut variabel penelitian di unit pelayanan puskesmas dilakukan dengan menggunakan rerata (*mean*) kemudian dianalisis lagi dengan menggunakan jendela pelanggan untuk mengetahui berada di posisi mana produk pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Jumlah keseluruhan tenaga kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Semanding adalah 33 orang. Secara rinci komposisi tenaga kesehatan di Puskesmas Semanding tersaji dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Tenaga Kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban Tahun 2006

No.	Spesifikasi	n (33)	% (100)
1.	Dokter umum	2	6,06
2.	Dokter gigi	1	3,03
3.	Bidan Puskesmas	2	6,06
4.	Bidan desa	8	24,24
5.	Perawat	4	12,12
6.	Perawat gigi	1	3,03
7.	Sanitarian	1	3,03
8.	Petugas gizi	1	3,03
9.	Asisten apoteker	1	3,03
10.	Juru imunisasi	2	6,06
11.	Tenaga administrasi	5	15,15
12.	Penyuluh KB	4	12,12
13.	Sopir	1	3,03

Puskesmas Semanding proporsi tenaga kesehatan yang paling banyak adalah bidan desa yaitu sejumlah 8 orang atau 24,24% dari total tenaga kesehatan yang ada. Sedangkan dokter umum sejumlah 2 orang atau mendapat porsi sebesar 6,06% dari total tenaga kesehatan yang ada dan perawat sejumlah 4 orang atau sebesar 12,12% dari total seluruh tenaga yang ada di Puskesmas Semanding.

Analisis Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding berdasar dimensi aspek fisik di atas dapat diketahui bahwa, ada beberapa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi aspek fisik (2,95) sehingga dikategorikan pasien tidak mendapatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan dari dimensi aspek fisik yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi aspek fisik tersebut adalah: peralatan yang terlihat modern (2,55), kebersihan ruang publik (WC dan kamar mandi pasien) (2,47), kenyamanan ruang tunggu pasien (2,92), dan kebersihan ruang tunggu pasien (2,91).

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding berdasar dimensi reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa, ada satu penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi reliabilitas (2,89) sehingga dikategorikan pasien tidak mendapatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan dari dimensi reliabilitas yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi reliabilitas tersebut adalah pemberian pelayanan pada waktu sesuai jam pelayanan (2,76).

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding berdasar dimensi interaksi personal di atas dapat diketahui bahwa, ada beberapa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi interaksi personal (3,14) sehingga dimasukkan ke dalam kategori pasien tidak mendapatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan dari dimensi interaksi personal yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi interaksi personal tersebut adalah: keramahan perawat (3,13), cara bicara yang baik kepada pasien oleh perawat (3,07), sikap sopan dokter kepada pasien di ruang pemeriksaan (3,11), dan sikap sopan perawat kepada pasien di ruang pemeriksaan (3,13).

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding berdasar dimensi pemecahan masalah di atas dapat diketahui bahwa, ada satu penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi pemecahan masalah (2,75) sehingga dikategorikan sebagai pasien tidak mendapatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi pemecahan masalah tersebut adalah terselesaikannya masalah pada saat itu juga (2,60).

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding berdasar dimensi kebijakan di atas dapat diketahui bahwa, ada satu penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi kebijakan (3,16) sehingga dikategorikan pasien tidak mendapatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berada di bawah nilai keseluruhan dimensi kebijakan tersebut adalah jam pelayanan yang nyaman (2,99).

Analisis Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban tahun 2006 dijelaskan pada tabel 3.

Beberapa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi aspek fisik (3,44) sehingga dikategorikan pasien mengharapkan adanya pelayanan. Pelayanan kesehatan dari dimensi aspek fisik yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi aspek fisik tersebut adalah: peralatan yang terlihat modern (3,60), kebersihan ruang publik (WC dan kamar mandi pasien) (3,51), kebersihan ruang pemeriksaan (3,62), kenyamanan ruang pemeriksaan (3,56), kenyamanan ruang tunggu pasien (3,46).

Ada satu harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi reliabilitas (3,65) sehingga dikategorikan sebagai pasien mengharapkan keberadaan pelayanan. Pelayanan

Tabel 2. Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban

No	Pelayanan Kesehatan	Penilaian				Jumlah Sampel	Skor	Mean
		1	2	3	4			
Penilaian terhadap Dimensi Aspek Fisik								
1.	Peralatan yang terlihat modern	3	40	37	7	87	222	2,55
2.	Kebersihan penampilan fisik dokter	0	2	74	11	87	270	3,1
3.	Kebersihan penampilan fisik perawat	0	4	69	14	87	271	3,11
4.	Kerapian cara berpakaian dokter	0	1	67	19	87	279	3,21
5.	Kerapian cara berpakaian perawat	0	0	74	13	87	274	3,15
6.	Kebersihan ruang pemeriksaan	0	8	70	9	87	262	3,01
7.	Kenyamanan ruang pemeriksaan	0	10	64	13	87	264	3,03
8.	Kebersihan ruang publik (WC dan kamar mandi pasien)	1	48	34	4	87	215	2,47
9.	Kenyamanan ruang tunggu pasien	2	10	68	7	87	254	2,92
10.	Kebersihan ruang tunggu pasien	1	13	66	7	87	253	2,91
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi aspek fisik								2,95
Penilaian terhadap Dimensi Reliabilitas								
1.	Pemberian pelayanan pada waktu sesuai jam pelayanan	0	26	56	5	87	240	2,76
2.	Pemberian obat yang tepat	0	15	55	17	87	263	3,02
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi reliabilitas								2,89
Penilaian terhadap Dimensi Interaksi Personal								
1.	Cara menjawab pertanyaan yang baik dari dokter	0	4	67	16	87	273	3,14
2.	Keramahan dokter	0	2	64	21	87	280	3,22
3.	Keramahan perawat	0	4	68	15	87	272	3,13
4.	Cara bicara yang baik kepada pasien oleh dokter	1	1	67	18	87	276	3,17
5.	Cara bicara yang baik kepada pasien oleh perawat	1	5	68	13	87	267	3,07
6.	Sikap sopan dokter kepada pasien di ruang pemeriksaan	1	2	70	14	87	271	3,11
7.	Sikap sopan perawat kepada pasien di ruang pemeriksaan	1	3	67	16	87	272	3,13
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi interaksi personal								3,14
Penilaian terhadap Dimensi Pemecahan Masalah								
1.	Kemauan petugas membantu, jika pasien mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan	2	17	57	11	87	251	2,89
2.	Kesegeraan petugas dalam menangani keluhan pasien	1	26	52	8	87	241	2,77
3.	Terselesaikannya masalah pada saat itu juga	3	36	41	7	87	226	2,6
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi pemecahan masalah								2,75
Penilaian Terhadap Dimensi Kebijakan								
1.	Jam pelayanan yang nyaman	0	12	66	9	87	260	2,99
2.	Pemberian obat generik	0	2	54	31	87	290	3,33
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi kebijakan								3,16

Keterangan:

- 1 : tidak mendapatkan
2 : kurang mendapatkan
3 : mendapatkan
4 : sangat mendapatkan

kesehatan dari dimensi reliabilitas yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi reliabilitas tersebut adalah pemberian obat yang tepat (3,75).

Ada beberapa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi interaksi personal (3,40) sehingga

Tabel 3. Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban

No	Pelayanan Kesehatan	Harapan				Jumlah Sampel	Skor	Mean
		1	2	3	4			
Harapan terhadap Dimensi Aspek Fisik								
1.	Peralatan yang terlihat modern	0	1	33	53	87	313	3,6
2.	Kebersihan penampilan fisik dokter	0	3	53	31	87	289	3,32
3.	Kebersihan penampilan fisik perawat	0	1	61	25	87	285	3,28
4.	Kerapian cara berpakaian dokter	0	0	53	34	87	295	3,39
5.	Kerapian cara berpakaian perawat	2	1	52	32	87	288	3,31
6.	Kebersihan ruang pemeriksaan	0	0	33	54	87	315	3,62
7.	Kenyamanan ruang pemeriksaan	0	1	36	50	87	310	3,56
8.	Kebersihan ruang publik (WC dan kamar mandi pasien)	0	2	39	46	87	305	3,51
9.	Kenyamanan ruang tunggu pasien	0	2	43	42	87	301	3,46
10.	Kebersihan ruang tunggu pasien	0	1	52	34	87	294	3,38
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi aspek fisik								3,44
Harapan terhadap Dimensi Reliabilitas								
1.	Pemberian pelayanan pada waktu sesuai jam pelayanan	1	1	34	51	87	309	3,55
2.	Pemberian obat yang tepat	0	1	20	66	87	326	3,75
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi reliabilitas								3,65
Harapan terhadap Dimensi Interaksi Personal								
1.	Cara menjawab pertanyaan yang baik dari dokter	0	1	46	40	87	300	3,45
2.	Keramahan dokter	0	1	47	39	87	299	3,44
3.	Keramahan perawat	0	3	44	40	87	298	3,43
4.	Cara bicara yang baik kepada pasien oleh dokter	0	1	55	31	87	291	3,34
5.	Cara bicara yang baik kepada pasien oleh perawat	0	1	51	35	87	295	3,39
6.	Sikap sopan dokter kepada pasien di ruang pemeriksaan	0	1	49	37	87	297	3,41
7.	Sikap sopan perawat kepada pasien di ruang pemeriksaan	0	2	54	31	87	290	3,33
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi interaksi personal								3,4
Harapan terhadap Dimensi Pemecahan Masalah								
1.	Kemauan petugas membantu, jika pasien mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan	0	1	37	49	87	309	3,55
2.	Kesegeraan petugas dalam menangani komplain pasien	0	3	45	39	87	297	3,41
3.	Terselesaikannya masalah pada saat itu juga	0	8	43	36	87	289	3,32
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi pemecahan masalah								3,43
Harapan terhadap Dimensi Kebijakan								
1.	Jam pelayanan yang nyaman	0	2	48	37	87	296	3,4
2.	Pemberian obat generik	2	17	56	12	87	252	2,9
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi kebijakan								3,15

Keterangan:

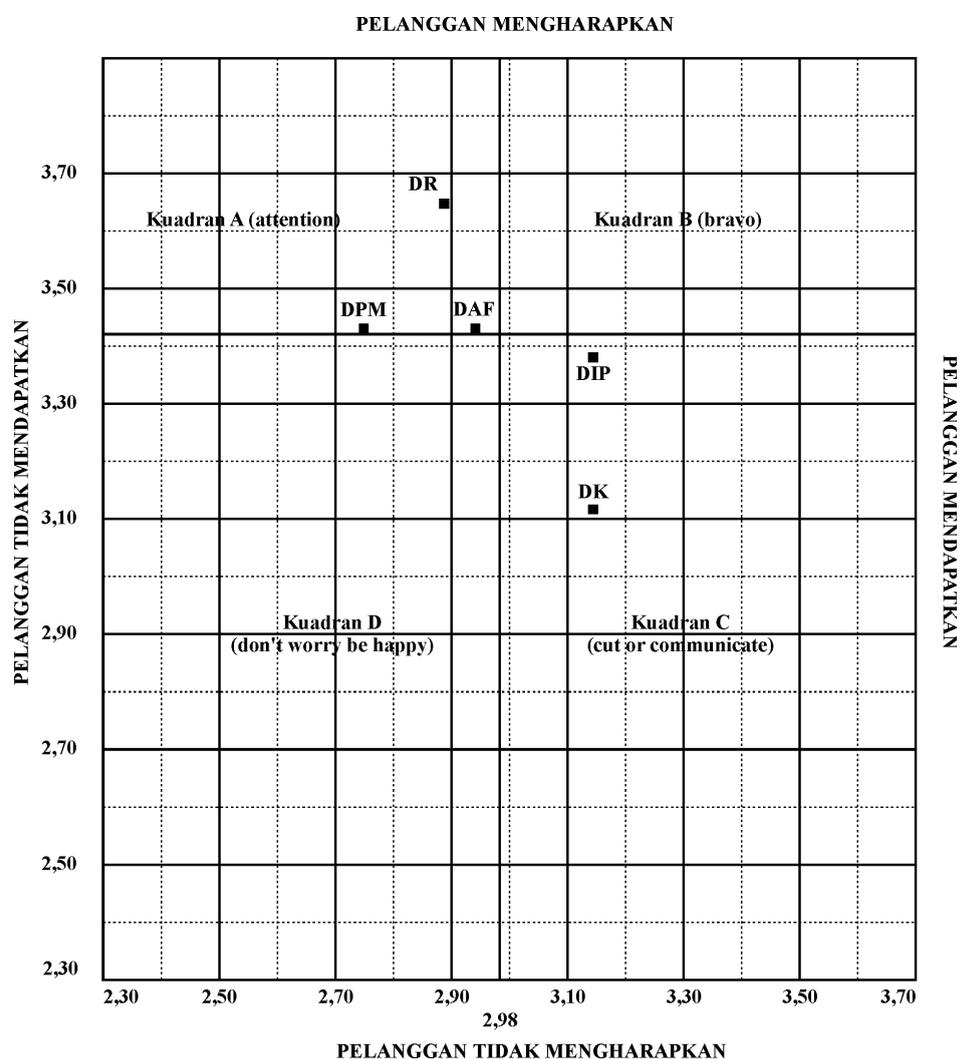
- 1 : tidak berharap
- 2 : kurang berharap
- 3 : berharap
- 4 : sangat berharap

dikategorikan pasien mengharapkan keberadaan pelayanan. Pelayanan dari dimensi interaksi personal yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi interaksi personal tersebut adalah: cara menjawab

pertanyaan yang baik dari dokter (3,45), keramahan dokter (3,44), keramahan perawat (3,43), dan sikap sopan dokter kepada pasien di ruang pemeriksaan (3,41).

Tabel 4. Penilaian dan Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban menurut Dimensi Kualitas (Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan)

No	Penilaian dan Harapan	Penilaian	Harapan
		Mean	Mean
1.	Dimensi aspek fisik	3	3,4
2.	Dimensi reliabilitas	2,9	3,7
3.	Dimensi interaksi personal	3,1	3,4
4.	Dimensi pemecahan masalah	2,8	3,4
5.	Dimensi kebijakan	3,2	3,2
Nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas		3	3,4



Gambar 1. Jendela Pelanggan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Semanding Secara Umum Berdasar Dimensi Kualitas.

Keterangan:

- DAF : Dimensi Aspek Fisik (2,95; 3,44)
- DR : Dimensi Reliabilitas (2,89;3,65)
- DIP : Dimensi Interaksi Personal (3,14; 3,40)
- DPM : Dimensi Pemecahan Masalah (2,75; 3,43)
- DK : Dimensi Kebijakan (3,15; 3,16)

Ada satu harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi pemecahan masalah (3,43) sehingga dimasukkan ke dalam kategori pasien mengharapkan pelayanan. Pelayanan dari dimensi pemecahan masalah yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi pemecahan masalah tersebut adalah kemauan petugas membantu, jika pasien mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan (3,55).

Ada satu harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kebijakan (3,15) sehingga dikategorikan pasien mengharapkan adanya pelayanan. Pelayanan kesehatan dari dimensi kebijakan yang berada di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kebijakan tersebut adalah jam pelayanan yang nyaman (3,40).

Analisis Posisi Produk Pelayanan Kesehatan Puskesmas dengan Menggunakan Jendela Pelanggan

Penilaian dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding secara umum menurut dimensi kualitas (aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan) dijelaskan sebagaimana dalam tabel 4.

Berdasar data dalam tabel 4 di atas, dapat dibuat suatu gambaran bahwa posisi pelayanan kesehatan Puskesmas Semanding secara umum menurut dimensi kualitas (aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan) dengan menggunakan jendela pelanggan adalah seperti yang terlihat dalam gambar 1.

Dari gambar jendela pelanggan di atas dapat dilihat bahwa dimensi kualitas terbagi ke dalam beberapa kuadran jendela pelanggan. Kuadran-kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (*attention*)

Kuadran ini menggambarkan bahwa dimensi kualitas yang masuk ke dalam kuadran ini adalah merupakan dimensi kualitas yang perlu mendapatkan perhatian karena keberadaannya diharapkan oleh pasien, tetapi pasien tidak mendapatkan dimensi kualitas tersebut. Dimensi kualitas yang masuk ke dalam kuadran ini mempunyai mean penilaian di bawah nilai rata-rata keseluruhan penilaian dari dimensi kualitas (2,98) dan mean harapan di atas nilai rata-rata keseluruhan harapan dari dimensi kebijakan (3,41). Dari gambar jendela pelanggan di atas ditunjukkan bahwa dimensi kualitas yang masuk ke dalam kuadran ini adalah dimensi aspek fisik (2,95; 3,44), dimensi reliabilitas (2,89; 3,65), dan dimensi pemecahan masalah (2,75; 3,43).

2. Kuadran B (*bravo*)

Dari gambar jendela pelanggan di atas tidak ditunjukkan adanya dimensi kualitas yang masuk ke dalam kuadran ini.

3. Kuadran C (*cut or communicate*)

Kuadran ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas yang masuk ke dalamnya merupakan dimensi yang

tidak atau kurang diharapkan oleh pasien, tetapi pasien mendapatkannya. Hal ini oleh Puskesmas harus disikapi dengan jalan melakukan pemberian prioritas rendah terhadap dimensi kualitas tersebut karena pasien tidak mengharapkannya. Dimensi kualitas yang masuk ke dalam kuadran ini dengan mean penilaian pasien berada di atas nilai rata-rata keseluruhan penilaian dari dimensi kualitas (2,98) dan mean harapan pasien berada di bawah nilai rerata keseluruhan harapan dari dimensi kualitas (3,41) adalah dimensi interaksi personal (3,14; 3,40) dan dimensi kebijakan (3,16; 3,15).

4. Kuadran D (*don't worry be happy*)

Dari gambar jendela pelanggan di atas tidak ditunjukkan adanya dimensi kualitas yang masuk ke dalam kuadran ini.

PEMBAHASAN

Analisis Penilaian dan Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban

Jendela pelanggan merupakan alat analisis yang dipergunakan untuk memahami kepuasan atau kepentingan relatif pengguna produk atau jasa terhadap karakteristik produk atau jasa yang dikonsumsi (Supriyanto, 2005).

Pada posisi produk pelayanan Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban, dilihat dari dimensi kualitas aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*), didapatkan bahwa posisi produk pelayanan hampir merata di semua kuadran jendela pelanggan. Posisi produk pelayanan paling banyak ditemukan pada kuadran C (*cut or communicate*). Hal ini berarti kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding perlu untuk ditingkatkan karena banyak variabel pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien dalam artian pasien tidak berharap adanya pelayanan tersebut sehingga perlu ada komunikasi dari Puskesmas kepada pasien mengenai pelayanan yang diberikan atau upaya lain agar pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh pasien.

Sedangkan pelayanan yang berada pada posisi kuadran A (*attention*) juga cukup banyak, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berada pada kuadran A (*attention*) ini belum dapat memenuhi harapan pasien, sehingga pelayanan tersebut perlu untuk ditingkatkan dalam pelaksanaannya. Adapun pelayanan yang dimaksud adalah peralatan yang terlihat modern, kebersihan ruang publik (WC dan kamar mandi pasien), kenyamanan ruang tunggu pasien, keramahan perawat, sikap sopan dokter di ruang pemeriksaan, dan jam pelayanan yang nyaman.

Sementara pelayanan yang berada pada posisi di kuadran B (*bravo*) juga cukup banyak, tetapi hal ini tidak perlu dikuatirkan karena pelayanan yang berada pada posisi ini sudah sesuai dengan harapan pasien sehingga

tidak menjadi masalah. Demikian juga halnya dengan pelayanan yang berada pada posisi di kuadran D (*don't worry be happy*), pelayanan yang masuk dalam kuadran ini juga tidak perlu untuk dipermasalahkan karena pasien tidak menginginkannya dan pasien tidak mendapatkannya. Hanya saja pelayanan yang masuk ke dalam kuadran D (*don't worry be happy*) perlu untuk diperhatikan oleh penyedia jasa pelayanan karena penilaian pasien terhadap pelayanan pada posisi ini masih kurang.

Dari analisis posisi produk pelayanan menurut dimensi kualitas dengan menggunakan jendela pelanggan, dimensi kualitas terbagi ke dalam dua kuadran, yaitu kuadran A (*attention*) dan kuadran C (*cut or communicate*). Dimensi kualitas yang paling banyak, ditemukan berada di kuadran A (*attention*), yaitu dimensi aspek fisik, reliabilitas, dan dimensi pemecahan masalah. Hal ini berarti ketiga dimensi tersebut perlu untuk diperhatikan oleh Puskesmas Semanding karena keberadaan dimensi tersebut diharapkan oleh pasien, tetapi pasien tidak mendapatkannya. Sedangkan dimensi kualitas lainnya yang berada di kuadran C (*cut or communicate*) adalah dimensi interaksi personal dan dimensi kebijakan. Hal ini juga perlu diperhatikan oleh Puskesmas sebagai penyedia jasa pelayanan karena pasien tidak mengharapkan dimensi tersebut, tetapi pasien mendapatkannya. Puskesmas Semanding harus memperbaiki kinerja dalam pelayanan kepada pasien karena tidak ada satupun dimensi kualitas pelayanan jasa yang berada dalam kuadran B (*bravo*).

KESIMPULAN

Menurut dimensi kualitas pelayanan, hasil analisis dengan menggunakan jendela pelanggan menunjukkan bahwa tidak ada satupun dimensi kualitas yang berada di kuadran B (*bravo*), tetapi dimensi kualitas dijumpai

di kuadran C (*cut or communicate*) dan kuadran A (*attention*).

Posisi produk pelayanan terbanyak terdapat pada kuadran C (*cut or communicate*) yang berarti pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban belum sesuai dengan keinginan dan harapan pasien. Semua produk pelayanan tersebut dalam pelaksanaannya perlu untuk diberikan prioritas rendah oleh Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban karena pada dasarnya pasien tidak mengharapkan pelayanan tersebut. Posisi produk pelayanan yang berada pada kuadran A (*attention*) juga ditemukan, di mana produk pelayanan yang berada dalam kuadran ini tidak mampu memenuhi harapan pasien sehingga keberadaannya harus diperhatikan dan ditingkatkan lagi karena pasien mengharapkan keberadaannya.

Dalam kuadran B (*bravo*) ditemukan beberapa produk pelayanan yang berada dalam kuadran ini, yaitu: kebersihan ruang pemeriksaan, kenyamanan ruang pemeriksaan, pemberian obat yang tepat, keramahan dokter, cara menjawab pertanyaan yang baik dari dokter, dan kemauan petugas membantu, jika pasien mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan. Produk pelayanan dalam kuadran D (*don't worry be happy*) keberadaannya tidak perlu untuk diperhatikan karena pasien tidak mengharapkan keberadaannya dan pasien juga tidak mendapatkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes R.I. 2005. *Rencana Strategis Departemen Kesehatan 2005–2009*, Ditjen Yankes. Jakarta.
- Haidar MA. 2005. Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Skripsi*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Supriyanto S. 2005. *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*. FKM Universitas Airlangga. Surabaya.