

## **Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi**

(Quality Service at Public Health Center Yosomulyo, District of Gambiran, Banyuwangi Regency)

Adven Metrys Mahardika, Inti Wasiati, Dina Suryawati  
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
[E-mail: beautyfullsinner@gmx.com](mailto:beautyfullsinner@gmx.com)

### **Abstract**

This research aimed to identify the service quality of Public Health Center Yosomulyo, District of Gambiran Banyuwangi. The research approach was quantitative, and the research type was descriptive by survey. Data collection techniques used questionnaires. Determination of the sample used simple random sampling. In terms of theory, the researcher applied the theoretical model of service quality of Zeithaml, et al. Data analysis in this research used ServQual with Likert scale, using ordinal measurement level with five levels; if the ServQual calculation resulted negative result, the quality of service could be said dissatisfactory; if it resulted zero value, the service quality could be said good or appropriate, and if generated a positive value, the quality of service could be said very satisfactory. Based on the results of this research, it was found that the service quality of Public Health Center Yosomulyo, District of Gambiran, Banyuwangi Regency indicating the total score of ServQual -4498, with the unsatisfactory category.

**Keywords:** Quality, Service, servqual

## Pendahuluan

Pembangunan hakekatnya adalah mewujudkan bangsa yang maju, mandiri, sejahtera, dan berkeadilan. Bangsa yang maju terutama ditandai oleh tingkat pertumbuhan ekonomi yang relatif tinggi, sehingga berdampak terhadap kemajuan di bidang-bidang yang lain. Ekonomi yang maju akan mempercepat kemajuan di bidang iptek, pendidikan, kesehatan, sosial budaya, dan lain-lain. Pembangunan merupakan suatu usaha atau rangkaian usaha dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (Siagian, 1983:2-3). Sebagai negara berkembang, Indonesia wajib melakukan pembangunan di segala bidang. Salah satunya adalah kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu pilar dan modal utama pembangunan. Pembangunan kesehatan penting karena jika pemerintah hendak melakukan pembangunan di bidang lain tentu harus memiliki penduduk yang sehat sebagai aktor atau pelaku pembangunan. Misalnya jika pemerintah melakukan pembangunan di bidang pendidikan. Pembangunan tidak akan berhasil jika penduduk terutama anak usia sekolah serta tenaga pengajar memiliki kesehatan yang kurang baik. Dalam melaksanakan hal itu pemerintah telah mengambil dan menjalankan kebijakan agar tercapainya masyarakat yang sehat. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyebutkan,

“Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan negara Indonesia yang ditandai penduduk yang hidup dengan perilaku dan dalam lingkungan sehat sebagai upaya untuk mencapai sumber daya manusia yang handal dan produktif. Jika kita telaah lebih dalam tujuan utama pembangunan kesehatan terdiri dari,

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan.
2. Meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam bidang kesehatan.

Untuk memperoleh sumber daya manusia yang sehat sehingga dapat meningkatkan produktifitas.

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, hal ini dipertegas lagi dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Pasal 4 menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas kesehatan”. Sedangkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan pengertian “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Atas dasar itulah pemerintah wajib memberikan pelayanan dibidang kesehatan. Sesuai dalam Undang-Undang Dasar 1945 tercantum jelas cita-cita bangsa Indonesia yang sekaligus merupakan tujuan nasional bangsa Indonesia. Tujuan nasional tersebut adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa.

Bentuk nyata kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan salah satunya dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). Puskesmas memiliki fungsi yang sangat penting, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Azwar (2010:125)

“Puskesmas ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.”

Puskesmas memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sesuai dengan SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa kesehatan merupakan salah satu daftar prioritas pelayanan publik yang harus ditingkatkan. Oleh karena itu pelayanan di bidang kesehatan harus dievaluasi dan ditingkatkan.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Alasan mengapa peneliti memilih puskesmas ini karena Puskesmas Yosomulyo memiliki kelebihan dibandingkan dengan puskesmas lainnya. Puskesmas Yosomulyo sering melakukan inovasi. Inovasi yang telah dilakukan antara lain adalah:

1. Arisan Jamban bagi masyarakat sekitar.
2. Senam ibu hamil yang dilaksanakan rutin dua kali dalam sebulan.

3. Demo memasak makanan untuk balita gizi yang dilaksanakan sebulan sekali.
4. Cuci tangan dan menyikat gigi masal bersama untuk anak TK.
5. Mengadakan Pos Kesehatan Pondok Pesantren (Poskestren) sebagai salah satu Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM).

Atas alasan ini peneliti berniat untuk mengetahui apakah dengan adanya inovasi puskesmas ini tetap memperhatikan tugas utamanya untuk memberikan pelayanan atau bahkan dengan adanya inovasi ini pelayanan semakin meningkat, ataukah semakin menurun kualitas pelayanan atau pelayanan tetap biasa-biasa saja. Selain itu Puskesmas Yosomulyo sering juga menjadi pemberitaan di media massa, seperti yang termuat di antaranya dalam harian Radar Banyuwangi tanggal 31 Oktober 2011, 03 April 2012 dan tanggal 03 Juli 2012. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Puskesmas Yosomulyo pada tanggal 06 Oktober 2012.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas Yosomulyo memberikan beberapa jenis pelayanan yaitu pelayanan kesehatan dalam gedung, pelayanan kesehatan luar gedung, pelayanan penunjang berupa pelayanan penunjang medik dan non medik, serta pelayanan administrasi kesehatan hal ini tertera dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas Yosomulyo Nomor : 440/13/429.114.31/2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Yosomulyo Kabupaten Banyuwangi. Surat keputusan ini juga mengatur tentang waktu pelayanan, alur pelayanan dan biaya pelayanan, lama waktu pelayanan disebutkan secara rinci untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas. Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan untuk meneliti pelayanan dalam gedung utamanya poli umum atau Balai Pengobatan (BP). Alasan mengapa peneliti mengambil poli umum karena poli umum merupakan poli yang sering di kunjungi oleh pengguna jasa, hal ini diperoleh dari daftar register pengunjung puskesmas.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Pelayanan Publik

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan peundang-undangan.” (SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003)

“Segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas layanan publik baik oleh pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik” (Perda Propinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah/negara.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara, dalam hal ini Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi termasuk dalam kelompok pelayanan jasa, karena merupakan instansi yang diberi kewenangan untuk memberikan jasa berupa pelayanan kesehatan masyarakat.

### 2. Pelayanan Kesehatan

“pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat”. Levey dan Loomba dalam Azwar (2010:42)

Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan menurut Hodgetts dan Cascio dalam Azwar (2010:43), yaitu sebagai berikut.

#### 1. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara

pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan organisasi penyelenggara Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah puskesmas, puskesmas yang dimaksud adalah Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak penyelenggara layanan tetapi juga ditentukan oleh pihak penerima layanan. Menurut Tjiptono (2005:156), “kualitas pelayanan adalah perbandingan kinerja sesuai dengan atau melebihi standar yang telah ditetapkan”. Kualitas pelayanan dapat diukur dari terpenuhinya harapan-harapan masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Baik tidaknya kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan kemampuan layanan dalam memenuhi keinginan pihak penerima pelayanan serta keseimbangan antara harapan pihak penerima pelayanan dengan layanan apa yang diberikan.

Banyak pakar yang mencoba mendefinisikan tentang kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Menurut Feigenbaum (dalam Nasution, (2004:41),

“kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk”.

Dari pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan

pelanggan, suatu pelayanan dinyatakan berkualitas baik apabila masyarakat penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diperolehnya. Sebagai indikator kualitas pelayanan maka pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan tentunya harus diukur menggunakan metode yang tepat. Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan yakni menggunakan model *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model *ServQual* ini dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Model yang dinamakan *ServQual* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara memperbaikinya. Mengukur kualitas berarti mengevaluasi atau membandingkan hasil kerja atau pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Berikut ini disajikan hasil-hasil penelitian terdahulu tentang pengukuran kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

Tabel 1. Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan

No	Nama Peneliti	Waktu dan Tempat Penelitian	Metode Pengukuran	Hasil Penelitian
1	Aprianto Wibowo	Maret-Mei 2012, Puskesmas Sumber Sari Jember	Servqual	-49,74 (Tidak Memuaskan)
2	Vinka Lutviyanti	2013, Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	Servqual	-8,7 (Tidak Memuaskan)
3	Andika Nur Ismawan	2013, RSUD dr.	Servqual	-80,75 (Tidak Memuaskan)

		Soebandi Kabupaten Jember		an)
4	Yunik Fitmar Yanti	2012, Unit Rawat Jalan Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	Servqual	-3,44 (Tidak Memuaskan)

Tabel di atas menjelaskan mengenai hasil penelitian tingkat kualitas pelayanan puskesmas dan Rumah sakit menggunakan metode servqual dan mendapatkan hasil yang tidak memuaskan semua.

### Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe deskriptif, jenis penelitian survai dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Arah penelitian ini adalah menggambarkan kualitas pelayanan yang diukur menggunakan data berupa angka, di mana data tersebut diperoleh melalui kuesioner yang ditujukan kepada sampel penelitian.

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Menurut Singarimbun (1989:155) "*Simple Random Sampling* ialah sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel". Tujuan digunakannya teknik sampling ini karena peneliti ingin melakukan generalisasi terhadap hasil penelitian. Sampel penelitian diambil dari pengunjung bulan Januari tahun 2013 sebanyak 82 orang dari jumlah populasi sebanyak 468. Teknik penentuan besaran sampel menggunakan rumus slovin yaitu

Keterangan:  
 $n = \text{besaran sampel}$   
 $N = \text{besaran populasi}$   
 $e = \text{nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)}$

Diketahui:  
 $N = 468 \text{ orang}$   
 $e = 10\%$   
 Jawaban:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{468}{1 + 468 \cdot 10\%^2}$$

$$n = \frac{468}{1 + 4,68}$$

$$n = 82,39$$

$$n = 82$$

### Deskripsi Responden

#### 1. Jenis Kelamin

- Laki-laki = 42
- Perempuan = 40

#### 2. Umur

- 17-27 tahun = 11
- 28-38 tahun = 14
- 39-49 tahun = 28
- ≥ 50 tahun = 29

#### 3. Pendidikan Terakhir

- Tidak Sekolah = 1
- SD/Sederajat = 16
- SMP/Sederajat = 4
- SMA/Sederajat = 40
- Sarjana = 21

#### 4. Pekerjaan

- Pelajar = 2
- Wiraswasta = 54
- PNS = 18
- Tidak Bekerja = 8

Di Puskesmas Yosomulyo terdapat dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan dalam gedung dan luar gedung. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi, utamanya pada jenis pelayanan dalam gedung yakni pelayanan Poli Umum/Balai Pengobatan (BP). Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 28 Februari 2013 sampai dengan tanggal 28 April 2013.

Teknik analisis data menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. Adapun rumusnya sebagai berikut.

$$\text{ServQual} = \text{Total skor persepsi} - \text{Total skor harapan}$$

Dari rumus di atas, tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh

pelanggan). Hasil pengurangan itu akan menghasilkan skor ServQual.

Model ServQual tersebut meliputi item-item yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Adapun untuk mencari kesenjangan antara harapan dan jasa yang diterima, hal tersebut dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yang langsung dapat dinilai oleh pelanggan, meliputi sebagai berikut.

1. bukti langsung (*tangibles*);
2. keandalan (*reliability*);
3. daya tanggap (*responsiveness*);
4. jaminan (*assurance*);
5. empati (*emphaty*).

Untuk mendapat skor harapan dan skor jasa yang diterima, maka peneliti menggunakan pengukuran sikap yaitu skala likert.

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan lima tingkatan. Dengan demikian setiap pertanyaan memiliki lima pilihan jawaban yang disusun sebagai berikut.

1. Untuk pertanyaan harapan atas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi ada lima tingkatan jawaban, dengan tingkatan skor di bawah ini.
  - a. TS : Tidak Setuju = 1
  - b. KS : Kurang Setuju = 2
  - c. RR : Ragu-ragu = 3
  - d. S : Setuju = 4
  - e. SS : Sangat Setuju = 5
2. Untuk pertanyaan persepsi atas pelayanan Kesehatan yang diterima di Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi ada lima tingkatan jawaban, dengan tingkatan skor di bawah ini.
  - a. TS : Tidak Setuju = 1
  - b. KS : Kurang Setuju = 2
  - c. RR : Ragu-ragu = 3
  - d. S : Setuju = 4
  - e. SS : Sangat Setuju = 5

Untuk skor tertinggi adalah 5 karena alternatif jawabannya ada lima. Angka 0 (nol) tidak digunakan sebagai skor terendah sebab nanti dalam proses intervalisasi data akan menjadi minus. Hasil dari perhitungan skala likert ini yang nantinya kemudian dioperasionalisasikan pada rumus ServQual menurut Zeithmal, et all.

Setelah mendapatkan jawaban dari kuesioner yang telah dibuat sebelumnya maka untuk mengelola

data tersebut yang perlu dilakukan adalah dengan menghitung nilai dari setiap item pertanyaan. Perhitungan item pertanyaan tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus (dalam Riduwan, 2002:13) sebagai berikut.

$$\text{Jumlah Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah nilai Item}}{\text{Skor ideal}} \times 100$$

Hasil pengukuran Servqual selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan Berry, dkk (dalam Tjiptono, 2004:83) berikut ini.

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **positif**, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **sangat baik**.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **negatif**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang dibanding yang diharapkan. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tidak baik**.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor **nol**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **baik**.

### Hasil Penelitian

Skor servqual diperoleh melalui hasil pengurangan antara total skor persepsi dengan total skor harapan. Setelah diperoleh skor servqual maka akan diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Untuk itu peneliti akan menyajikan data hasil perhitungan servqual.

Tabel 2. Total Skor Dimensi Bukti Langsung (Persepsi – Harapan)

No. Item Pertanyaan	Total Skor Persepsi	Total Skor Harapan	Total Skor Persepsi - Total Skor Harapan	Tingkat Kualitas Pelayanan
1	131	407	-276	Tidak Memuaskan
2	138	407	-269	Tidak Memuaskan
3	174	406	-232	Tidak

				Memuaskan
4	218	401	-183	Tidak Memuaskan
5	220	401	-181	Tidak Memuaskan
Total	881	2022	-1141	Tidak Memuaskan

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa total skor persepsi dikurangi dengan total skor harapan mendapatkan hasil negatif, berarti kualitas pelayanan pada dimensi ini tidak baik atau tidak memuaskan. Dari lima item pertanyaan tersebut ketidakpuasan tertinggi dan hal yang paling dikeluhkan oleh pengguna jasa terletak pada suasana puskesmas yang nyaman.

Tabel 3. Total Skor Dimensi Keandalan (Persepsi – Harapan)

No. Item Pertanyaan	Total Skor Persepsi	Total Skor Harapan	Total Skor Persepsi - Total Skor Harapan	Tingkat Kualitas Pelayanan
1	211	399	-188	Tidak Memuaskan
2	193	399	-206	Tidak Memuaskan
3	216	401	-185	Tidak Memuaskan
4	196	402	-206	Tidak Memuaskan
5	190	402	-212	Tidak Memuaskan
Total	1006	2003	-1141	Tidak Memuaskan

Tabel diatas menggambarkan bahwa selisih total skor persepsi dengan total skor harapan diperoleh nilai negatif. Nilai yang memiliki selisih terbanyak adalah item pertanyaan kelima mengenai lama keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Di mana responden merasa bahwa puskesmas lebih lama dalam memberikan pelayanan dari waktu yang telah ditentukan

selama 30 menit. Bahkan ada beberapa responden yang mengharapkan pelayanan ditentukan di bawah 30 menit.

Tabel 4. Total Skor Dimensi Daya Tanggap (Persepsi – Harapan)

No. Item Pertanyaan	Total Skor Persepsi	Total Skor Harapan	Total Skor Persepsi - Total Skor Harapan	Tingkat Kualitas Pelayanan
1	226	407	-181	Tidak Memuaskan
2	227	406	-179	Tidak Memuaskan
3	226	407	-181	Tidak Memuaskan
4	225	406	-181	Tidak Memuaskan
Total	904	1626	-722	Tidak Memuaskan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa skor servqual diperoleh nilai negatif, Selisih skor terbanyak berada pada item pertanyaan ketiga mengenai daya tanggap petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Tabel 5. Total Skor Dimensi Jaminan (Persepsi – Harapan)

No. Item Pertanyaan	Total Skor Persepsi	Total Skor Harapan	Total Skor Persepsi - Total Skor Harapan	Tingkat Kualitas Pelayanan
1	231	406	-175	Tidak Memuaskan
2	234	406	-172	Tidak Memuaskan
3	232	406	-174	Tidak Memuaskan
4	231	406	-175	Tidak Memuaskan
Total	928	1624	-696	Tidak Memuaskan

Tabel diatas menerangkan bahwa skor servqual bernilai negatif. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada dimensi ini dikategorikan tidak memuaskan. Di mana responden memilih untuk tidak puas terhadap keramahan petugas loket dan kesopanan petugas medis.

Tabel 6. Total Skor Dimensi Empati (Persepsi – Harapan)

No. Item Pertanyaan	Total Skor Persepsi	Total Skor Harapan	Total Skor Persepsi - Total Skor Harapan	Tingkat Kualitas Pelayanan
1	239	406	-167	Tidak Memuaskan
2	239	406	-167	Tidak Memuaskan
3	237	405	-168	Tidak Memuaskan
4	235	405	-170	Tidak Memuaskan
Total	950	1622	-672	Tidak Memuaskan

Tabel diatas menggambarkan bahwa skor servqual memperoleh nilai negatif, sesuai dengan kategori berarti kualitas pelayanan dikatakan tidak memuaskan. Skor terendah berada pada item pertanyaan keempat dan ketiga di mana pengguna jasa merasa petugas kurang bersikap adil dan membedakan dalam memberi pelayanan.

Tabel-tabel diatas menjelaskan tentang skor dari dimensi dan skor item pertanyaan. Dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi dikatakan tidak memuaskan. Untuk mengetahui total skor servqual digunakan rumus yakni total skor persepsi dikurangi total skor harapan, berikut adalah penghitungan total skor servqual.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Total Skor Persepsi	Total Skor Harapan	Total Skor Persepsi - Total Skor Harapan	Kualitas Pelayanan
1	Bukti Langsung	881	2022	-1141	Tidak memuaskan

g (Tangibles)				an	
2	Keandalan (Reliability)	1006	2003	-997	Tidak memuaskan
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	904	1626	-722	Tidak memuaskan
4	Jaminan (Assurance)	928	1624	-696	Tidak memuaskan
5	Empati (Empathy)	950	1622	-672	Tidak memuaskan
	Jumlah	4669	8897	-4498	Tidak memuaskan

$$\text{ServQual} = \text{Total skor persepsi} - \text{Total skor harapan}$$

$$\text{ServQual} = 4669 - 8897$$

$$\text{ServQual} = -4498$$

Sesuai dengan kategorisasi, jika nilai servqual bernilai negatif maka kualitas pelayanan pada bulan Januari tahun 2013 dikatakan **tidak memuaskan**. Dari tabel diatas dapat diketahui *ranking* pada tiap dimensi. Dimensi yang memiliki skor servqual tertinggi adalah dimensi bukti langsung (*tangibles*) yakni dengan total skor -1411, *ranking* terendah kedua yaitu pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan total skor -997.

Telah kita ketahui dimensi bukti langsung merupakan dimensi yang memperoleh skor servqual terendah, dimensi ini dibagi dalam lima item pertanyaan. Item pertanyaan dengan skor terendah adalah item pertanyaan nomor satu yaitu mengenai suasana puskesmas. Di mana persepsi mendapatkan skor 131 dan harapan mendapatkan skor 407, selisih diperoleh sebanyak -181. Skor terendah kedua diperoleh pada item pertanyaan kedua yaitu Puskesmas yang baik memiliki ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas memadai dengan perolehan total skor persepsi 138, total skor harapan 407, selisih diperoleh -269. Hal ini sesuai dengan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan dan memperoleh hasil bahwa banyak pengguna jasa yang mengeluhkan masalah ruang tunggu. Jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk hal ini sesuai dengan teori bahwa harapan seseorang juga dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut. Pengguna jasa telah mengetahui informasi mengenai kondisi ruang tunggu dari pengalaman masa lalunya serta berita dari mulut ke mulut. Hal ini mengakibatkan harapan pengguna jasa menjadi semakin tinggi akan



keamanan dan kenyamanan dan otomatis berakibat pula terhadap persepsi pengguna jasa yang menurun.

*Ranking* terendah kedua adalah dimensi keandalan (*reliability*) dengan total skor servqual -997, dimensi ini dijabarkan menjadi lima item pertanyaan. Item pertanyaan yang mendapatkan skor terendah adalah item pertanyaan kelima tentang lama pelayanan selama 30 menit. Banyak di antara pengguna jasa yang mengharapkan agar lama waktu pelayanan kalau bisa kurang dari 30 menit atau lebih cepat lebih baik.

Dapat kita ketahui bahwa hasil penelitian ini mendapatkan total skor servqual yang negatif. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Begitu pula seperti yang tercantum pada tabel 1 mengenai hasil penelitian kualitas kesehatan. Dari keempat hasil penelitian tersebut mendapatkan skor negatif juga yang artinya pelayanan kesehatan tidak memuaskan. Tidak salah jika Kepmenpan menyatakan bahwa kesehatan merupakan salah satu item pelayanan yang harus ditingkatkan.

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, total skor harapan 8897 sebesar sedangkan total skor persepsi 4669 adapun selisihnya -4498. Dari skor ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi pada bulan Januari 2013 **tidak memuaskan**. Ini tidak sebanding dengan inovasi yang dilakukan oleh puskesmas. Skor ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dimensi pertama yaitu bukti fisik (*tangible*). Artinya kualitas pelayanan yang paling rendah berada pada dimensi bukti fisik.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Untuk itu peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan poli umum.
2. Fokus peningkatan pelayanan terutama pada dimensi bukti langsung (*tangible*).
3. Hendaknya fokus inovasi yang bersifat diluar gedung tidak melupakan tugas utama puskesmas dalam melayani pengguna jasa.

### Daftar Pustaka

#### Buku

Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara

Nasution, M.N, Drs, M.Sc, A.P.U. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Siagian, P. Sondang. 1983. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Masagung.

Singarimbun, M dan Effendi,S. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 1995.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Management (TQM) (Edisi 5)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

#### Skripsi

Fitmar Yanti, Yunik. 2012. *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember*. Universitas Jember.

Lutviyanti, Vinka. 2013. *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pengguna Kartu Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember*. Universitas Jember.

Nur Ismawan, Andika. 2013. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelanggan Askes Rawat Jalan di RSUD dr. Soebandi Kabupaten Jember*. Universitas Jember.

Wibowo, Aprianto. 2012. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. Universitas Jember.

#### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan  
Kepmenpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik

Perda Propinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005  
Surat Keputusan Kepala Puskesmas Yosomulyo Nomor :  
440/13/429.114.31/2011 Tentang Standar  
Pelayanan Publik Puskesmas Yosomulyo  
Kabupaten Banyuwangi