



**KUALITAS PELAYANAN RUJUKAN PASIEN PADA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) ROWOTENGAH KECAMATAN
SUMBERBARU KABUPATEN JEMBER**

*(QUALITY OF PATIENT REFERRAL SERVICE AT PUSKESMAS
ROWOTENGAH DISTRICT OF SUMBERBARU
JEMBER REGENCY)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

Mokhammad Andreas Maulikhawanto

NIM. 090910201116

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bunda tercinta Animah dan Ayahanda Mokhammad Usman yang telah memberikan doa serta memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Nenekku tersayang Umi Siti Aisyah yang juga tak ada hentinya memberikan doa kepada saya.
3. Adikku tercinta Fitriyatul Choirah yang menjadi lentera kecerahan dalam hidupku
4. Weny Margalita, seseorang yang insyaallah engkau pilih untuk menjadi pendamping hidupku dalam meraih surgaMu.
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Jember.

MOTTO

Semangat adalah kepingan – kepingan bara kemauan yang kita sisipkan pada setiap celah dalam kerja keras kita untuk mencegah masuknya pemalasan dan penundaan

(Mario Teguh)

Jangan pernah malu untuk maju, karena malu menjadikan kita takkan pernah mengetahui dan memahami segala sesuatu hal akan hidup ini

(Ayahandaku tercinta)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mokhammad Andreas Maulikhawanto

NIM : 090910201116

Jurusan : Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Puskesmas Rowotengah kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya ilmiah jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 Maret 2015

Yang menyatakan,

M. Andreas Maulikhawanto

NIM. 090910201116

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN RUJUKAN PASIEN PADA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) ROWOTENGAH KECAMATAN
SUMBERBARU KABUPATEN JEMBER**

*(Quality of Patient Referral Service at Puskesmas Rowotengah, District
of Sumberbaru, Jember Regency)*

Oleh

Mokhammad Andreas Maulikhawanto
NIM 090910201116

Pembimbing

Dosen pembimbing Utama : Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Boedijono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin 2 Maret 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021000

Dr. Anastasia Mudyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Anggota Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 196308141989031023
2. Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si ()
NIP. 195607261989021001
3. Drs. Boedijono, M.Si ()
NIP. 196103311989021000

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Puskesmas Rowotengah kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember ; M Andreas Maulikhawanto; 090910201116; 80 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Pelayanan public yang berkualitas adalah sesuatu yang diinginkan oleh pihak penerima pelayanan ataupun oleh penyelenggara pelayanan public itu sendiri. Jika pelayanan berkualitas maka akan membuat masyarakat puas, sehingga menimbulkan kepercayaan, dukungan dan ketaatan kepada pemerintah.

Persoalan kualitas pelayanan rujukan pasien pada Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember berada pada masalah ketepatan waktu pelayanan yang mengarah pada kurangnya daya tanggap petugas terhadap masyarakat, persoalan ketetapan waktu pelayanan serta mempersulit masyarakat dalam pembuatan surat rujukan membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*Bagaimana Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember?*” dan penelitian ini memiliki tiga tujuan yaitu yang pertama untuk mendeskripsikan harapan pelanggan pelayanan rujukan pasien pada Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember, kedua untuk mendeskripsikan persepsi pelanggan pelayanan rujukan pasien pada Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember, dan ketiga yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan rujukan pasien pada

Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember dengan model SERVQUAL.

Penelitian ini bertipe deskriptif dengan data kuantitatif dan responden penelitian ini berjumlah 41 orang dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Kualitas pelayanan rujukan pasien pada Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember menggunakan model SERVQUAL melalui perhitungan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan akan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (*tangibles*), dan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jamina (*assurance*), empaty (*empaty*).

Berdasarkan hasil perhitungan rumus SERVQUAL yang menghasilkan nilai sebesar -14,54 dengan skor rata-rata harapan sebesar 82,65 dan skor rata-rata persepsi 68,08. Nilai SERVQUAL tersebut berarti negative yang dapat diartikan bahwa kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan lebih rendah daripada harapan pelanggan dalam menerima pelayanan rujukan pasien. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember tidak baik atau buruk yang menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Puskesmas Rowotengah kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan trima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Boedijono M.Si , selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak dr. Djoko Poernomo selaku Kepala Puskesmas Rowotengah
7. Bapak Ali Fauzi (operator) yang telah membantu dalam memperoleh data
8. *My lovely Weny Margalita, You're the best partner and motivator in my life*
9. Keluarga besar kosan Mastrip 85 (Om Deny Kurniawan, Om Danang, Mas Erix, Hilmi, Ipunk, Aris, Rio Cepes, Heru Dwi, Habib, Yusril, Asta arak, Reza Fahmi, Joe Magicom, Den Basuki, yang telah memberi warna baru dalam “peta politik” kos-kosan kita.

Jember, 2 Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| RINGKASAN | vii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Landasan Teori | 14 |
| 2.1.1 Konsep Pelayanan Publik | 16 |
| 2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.1.3 Konsep Jasa | 24 |
| 2.1.4 Konsep Pelayanan Kesehatan..... | 24 |
| 2.1.5 Konsep kepuasan Pelanggan | 27 |
| 2.1.5 Model SERVQUAL..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Tipe Penelitian..... | 33 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 34 |
| 3.2.1 Waktu Penelitian | 34 |
| 3.2.2 Tempat Penelitian..... | 34 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 3.3.1 Penentuan Populasi | 34 |
| 3.3.2 Penentuan Sampel | 35 |
| 3.4 Definisi Operasional..... | 37 |
| 3.5 Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.5.1 Data Primer | 39 |
| 3.5.2 Data Skunder..... | 40 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 41 |
| BAB 4. HASIL DAN ANALISA DATA..... | 44 |
| 4.1 Deskripsi Daerah Penelitian..... | 44 |
| 4.1.1 Sejarah singkat Puskesmas Rowotengah Jember..... | 44 |
| 4.1.2 Visi Misi Puskesmas Rowotengah Jember | 45 |
| 4.2 Analisa Data | 51 |
| 4.2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember | 51 |
| 4.2.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember | 62 |
| 4.2.3 Analisis SERVQUAL (<i>service Quality</i>) | 72 |
| 4.3 Intepretasi Hasil Analisis Data | 75 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 79 |
| 5.2 Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.1 Daftar prioritas pelayanan public | 3 |
| 2.1 Dimensi-dimensi kualitas jasa..... | 22 |
| 3.1 Daftar rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten jember tahun 2014..... | 35 |
| 4.1 deskripsi keadaan sarana dan prasarana menurut harapan responden | 52 |
| 4.2 Deskripsi fasilitas pendukung layanan menurut harapan responden | 52 |
| 4.3 Deskripsi keadaan penampilan petugas menurut harapan responden | 53 |
| 4.4 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan responden | 54 |
| 4.5 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden | 55 |
| 4.6 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsivenees</i>) menurut harapan responden | 56 |
| 4.7 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan responden | 57 |
| 4.8 Deskripsi perhatian petugas menurut harapan responden | 58 |
| 4.9 Deskripsi kemampuan komunikasi petugas menurut harapan responden | 59 |
| 4.10 Deskripsi jam operasi kantor menurut harapan responden | 59 |
| 4.11 Deskripsi dimensi empati (<i>empaty</i>) menurut harapan responden | 60 |

| | |
|---|----|
| 4.12 Rekapitulasi harapan pelanggan terhadap pelayanan Rujukan pasien Puskesmas Rowotengah kabupaten jember | 61 |
| 4.13 Deskripsi keadaan sarana dan prasarana menurut persepsi responden..... | 63 |
| 4.14 Deskripsi keadaan fasilitas pendukung layanan menurut persepsi responden..... | 63 |
| 4.15 deskripsi keadaan penampilan petugas menurut persepsi responden..... | 64 |
| 4.16 deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut persepsi responden..... | 65 |
| 4.17 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut persepsi responden..... | 66 |
| 4.18 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut persepsi responden..... | 67 |
| 4.19 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut persepsi responden..... | 68 |
| 4.20 Deskripsi perhatian pegawai menurut persepsi responden..... | 69 |
| 4.21 deskripsi kemampuan komunikasi petugas menurut persepsi responden..... | 69 |
| 4.22 Deskripsi jam operasi kantor menurut persepsi responden..... | 70 |
| 4.23 Deskripsi dimensi empati (<i>empaty</i>) menurut persepsi responden..... | 70 |
| 4.24 Rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah kabupaten jember..... | 71 |
| 4.25 Rekapitulasi perhitungan SERVQUAL kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten jember | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 1.1 Alur Pelayanan pasien Puskesmas..... | 10 |
| 2.1 Pelayanan sebagai proses..... | 15 |
| 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 2.3 Gap Model/ konseptual SERVQUAL | 31 |
| 2.3 Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan..... | 32 |
| 4.1 Susunan Organisasi Puskesmas Rowotengah kecamatan sumberbaru kabupaten jember..... | 47 |
| 4.2 Alur Pelayanan pasien Puskesmas..... | 50 |
| 4.3 Grafik rekapitulasi harapan pelanggan terhadap pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten jember..... | 62 |
| 4.4 Grafik rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten jember | 72 |
| 4.5 Grafik rekapitulasi perhitungan SERVQUAL untuk Pelayanan Rujukan pasien Puskesmas Rowotengah kecamatan Sumberbaru Kabupaten jember..... | 74 |

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat permohonan Ijin pelaksanaan penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas jember.
- B. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbangpol.
- C. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
- D. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Puskesmas Rowotengah Kabupaten jember.
- E. Kuisisioner.
- F. Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Prioritas Pelayanan Publik.
- G. Dokumentasi
- H. Keadaan Personil Pegawai Negeri Sipil Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember 2014.

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi masyarakat kebutuhan dasar didalam kehidupan sehari-hari yang paling penting adalah kesehatan, hal tersebut sebagaimana dalam dasar-dasar pembangunan nasional di bidang kesehatan terdapat tiga dasar, pertama, semua warga Negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang optimal agar dapat bekerja dan hidup layak sesuai dengan martabat manusia. Kedua, pemerintah dan masyarakat bertanggung jawab dalam memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan rakyat. Ketiga, penyelenggaraan upaya kesehatan diatur oleh pemerintah dan dilakukan secara serasi dan seimbang oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam memperoleh kesehatan, pemerintah mendukung serta mengupayakan pemenuhan kesehatan yang optimal bagi masyarakat, dengan kesehatan yang optimal masyarakat akan senantiasa bekerja dan memenuhi kehidupannya.

Hidup yang layak merupakan hak bagi seluruh warga negara sebagai modal bagi mereka untuk menikmati hidup. sesuai dengan UUD 1945 pasal 28 ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan..

Dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 34 ayat 3 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Sebagaimana diketahui, hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dijamin oleh konstitusi dan merupakan kewajiban Pemerintah selaku penyelenggara negara untuk memfasilitasinya, dan pengertian layak di sini tentu tidak terbatas pada fasilitas gedung dan peralatannya saja, akan tetapi juga adalah pelayanan dan harganya yang terjangkau. Oleh karenanya sudah merupakan kewajiban Pemerintah, dalam hal ini adalah Departemen Kesehatan untuk lebih

Mengoptimalkan lagi kinerjanya dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik dan terjangkau oleh segenap lapisan masyarakat.

Mengingat akan pentingnya hal itu maka pemerintah melalui sk menpan nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang 11 pelayanan unggulan memasukkan pelayanan kesehatan sebagai pelayanan unggulan. Dalam pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel prioritas pelayanan publik berikut:



| NO | Sektor | Jenis Pelayanan |
|----|---|--|
| 1 | Administrasi Kependudukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Cacatan Sipil 3. Akta Kelahiran 4. Akta Kematian 5. Akta nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga |
| 2 | Kepolisian | <ol style="list-style-type: none"> 1. STNK dan BPKB 2. SIM 3. Penyelesaian laporan Pengaduan masyarakat |
| 3 | Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. SIUP, SITU, Tanda Dengan Perusahaan 2. Metrologi /Tera 3. Pengujian hasil industri. |
| 4 | Bea cukai dan pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bea masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Pajak. |
| 5 | Kesehatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu |
| 6 | Imigrasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan paspor 2. Pengurusan |
| 7 | Perhubungan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin Usaha angkutan Udara/ laut 2. Pelayanan Bandara/Pelabuhan/Stasiun/ Terminal Bus 3. Uji kelayakan kendaraan bermotor |
| 8 | Ketenagakerjaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Kuning (pencari kerja) 2. Informasi kesempatan kerja 3. Penempatan tenaga kerja 4. Pelayanan TKI di Bandara dan pelabuhan |
| 9 | Pertanahan dan Pemukiman | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan Sertifikasi Tanah 2. Pengurusan Pengalihan hak atas tanah 3. IMB 4. Ijin lokasi industri atau perdagangan 5. HO 6. Hamdal |
| 10 | Pendidikan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah 3. Pendidikan Lainnya |
| 11 | Penanaman Modal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin PMA 2. Ijin PMDA 3. Informasi Potensi Invensi. |

Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik

Sumber: Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005

Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani dalam bentuk barang ataupun jasa yang mempunyai tujuan dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam suatu instansi. Sebuah pelayanan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan atau suatu instansi. Menurut Sinambela (2011: 5) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan” dari definisi tersebut dapat disebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan melayani kebutuhan seseorang yang bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pada kenyataan yang terjadi saat ini tidak semua masyarakat memperoleh standar kesehatan yang layak, hal ini dikarenakan faktor lingkungan yang kurang baik, serta tingkat ekonomi yang rendah membuat kebutuhan masyarakat akan kesehatan tidak dapat terpenuhi.

Dalam hal ini masalah kesehatan menjadi masalah yang sangat penting, Kesehatan merupakan harapan utama manusia dalam menjalani hidup. Kesehatan dipandang sebagai sebuah investasi jangka panjang untuk peningkatan sumber daya manusia. Hidup sehat sangat diharapkan oleh masyarakat, dengan hidup yang sehat maka setiap manusia akan dengan mudah dalam menjalani kegiatan dalam hidup bermasyarakat. Untuk itu dalam hidup bermasyarakat perlu adanya perusahaan penyedia jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan. Perusahaan penyedia jasa tersebut adalah Puskesmas .

Puskesmas merupakan sebuah penyedia layanan kesehatan yang bergerak dalam suatu wilayah tertentu yang berdiri guna memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat penerima layanan Puskesmas ini adalah pasien. Sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin maju dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan semakin meningkat Puskesmas ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap masyarakat, karena dengan peningkatan kualitas layanan pada Puskesmas tersebut maka akan membangun kepercayaan pada masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut, dengan begitu maka secara otomatis masyarakat penerima layanan Puskesmas akan semakin

meningkat. Dengan semakin banyaknya penerima layanan, Puskesmas juga harus memikirkan fasilitas yang ada diantaranya Fasilitas ruangan, fasilitas tenaga medis serta obat obatan dan juga layanan rujukan pasien dalam Puskesmas.

Di kabupaten Jember ada sekitar 49 Pusat Kesehatan masyarakat yang masih aktif, dan penyedia layanan kesehatan yang akan saya teliti ,salah satunya adalah Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru. Di kecamatan Sumberbaru ada dua Puskesmas yaitu Puskesmas Sumberbaru dan Puskesmas Rowotengah. Puskesmas Rowotengah ini adalah Puskesmas PONED, yang dimaksud Puskesmas Poned adalah Puskesmas yang mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan kebidanan dan bayi yang baru lahir *emergency* dasar maka dari itu Puskesmas Rowotengah ini ramai pengunjung. Dalam Rencana Umum Pengadaan (RUP) Barang/ jasa Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2012 Puskesmas Rowotengah adalah Puskesmas yang mengalami peningkatan menjadi Puskesmas PONED (Puskesmas Pelayanan *Obstetrik Neonatal Emergensi* Dasar) untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Puskesmas ini. Puskesmas Rowotengah ini memiliki Fasilitas yang nyaman, dan lingkungan yang bersih, oleh karena itu Puskesmas ini ramai dan banyak masyarakat yang datang dari berbagai sudut di Kecamatan Sumberbaru ini. Dari banyaknya masyarakat yang datang untuk berobat dan kenyamanan fasilitas serta lingkungan yang bersih maka Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru ini menjadi Puskesmas yang banyak diketahui oleh kalangan masyarakat Kecamatan Sumberbaru, dari pengetahuan baik dari keramaian serta kenyamanan fasilitas Puskesmas tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah kecamatan Sumberbaru.

Puskesmas Rowotengah terdapat 4 Dokter, 1 diantaranya Kepala Puskesmas dan 15 Bidan, 9 perawat dan 19 Staf lainnya yang masing –masing memiliki tugas tertentu.

Di Pusat Kesehatan Masyarakat Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember pelayanan yang disediakan antara lain:

1. Pelayanan UGD (Unit Gawat Darurat)
2. Pelayanan Rawat jalan
3. Pelayanan Rujukan
4. Persalinan
5. Check Up

Dari 6 Pelayanan diatas, peneliti menfokuskan pada pelayanan rujukan. Pelayanan rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik secara vertikal dalam arti dari suatu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata pelayanan kesehatan lainnya, maupun secara horizontal dalam arti antar strata sarana pelayanan kesehatan yang sama (Departemen Kesehatan 2004).

Rujukan Pasien menurut SK Menteri Kesehatan RI Nomor 032/Birhub/72 tahun 1972, Rujukan yakni melaksanakan pelimpahan tanggung jawab timbal balik terhadap suatu kasus penyakit atau masalah kesehatan secara vertical dalam arti dari unit yang berkemampuan kurang kepada unit yang berkemampuan cukup, atau secara horizontal dalam arti sesama unit yang setingkat kemampuannya.

Sistem kesehatan Nasional membedakan Rujukan menjadi dua macam. 1 adalah rujukan Kesehatan, rujukan ini dikaitkan dengan upaya pencegahan penyakit dan peningkatan derajat kesehatan. Dengan demikian rujukan kesehatan pada dasarnya berlaku untuk pelayanan kesehatan masyarakat (Azwar,1996). Dan yang ke 2 adalah Rujukan Medik, rujukan ini dikaitkan dengan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan. Dengan demikian rujukan medik pada dasarnya berlaku untuk pelayanan kedokteran.

Setiap Puskesmas memiliki pelayanan rujukan pasien karena pada hakekatnya Layanan Puskesmas belum memiliki banyak tenaga medis serta fasilitas dan obat obatan yang nantinya dibutuhkan oleh masyarakat. Jika di Puskesmas ada suatu pasien yang menderita sakit mata, maka pasien itu akan di periksa melalui ruang pemeriksaan dan ternyata pasien tersebut menderita rabun jauh dan Puskesmas Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember ini tidak mampu mengatasi masalah yang

diderita oleh pasien maka secara otomatis pasien tersebut harus melakukan rujuk medik di Puskesmas Sumberbaru untuk dirujuk ke Rumah sakit Soebandi kota Jember. Pada rujukan medis ini Puskesmas Sumberbaru mengkonsultasikan penderita untuk keperluan diagnostik pengobatan.

Rujukan pasien ini dilakukan apabila:

1. Dari hasil pemeriksaan medis, sudah terindikasi bahwa keadaan pasien tidak dapat diatasi.
2. Pasien memerlukan pelayanan medis spesialis yang tidak tersedia pada Puskesmas semula.
3. Pasien memerlukan pelayanan penunjang medis yang lebih lengkap yang tidak tersedia pada fasilitas pelayanan semula.
4. Pasien atau keluarganya menyadari bahwa rujukan dilaksanakan karena alasan medis.
5. Khusus untuk pasien Jamkesda hanya dapat dirujuk ke Rumah Sakit yang mengadakan kerjasama dengan Dinas Kesehatan.

Puskesmas adalah tempat untuk masyarakat yang membutuhkan layanan dalam kesehatan, semakin banyak pasien yang datang maka semakin tinggilah kualitas pelayanan yang diberikan. Pada pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah ini lenyah akan pelayanan yang diberikan pada masyarakat, para petugas pada Puskesmas ini kurang adanya kecekatan, ketanggapan dalam mengurus surat rujuk, petugas sering memperumit pengurusan pasien yang akan dirujuk, sehingga menimbulkan masalah dalam layanan yang diberikan pada masyarakat.

Dalam observasi awal penulis mendapatkan keterangan mengenai bagaimana Pelayanan Rujukan pasien tersebut dari salah seorang penera yaitu...ibu Animah, Hari Senin sekitar pukul 12.30 ibu Amimah datang ke Puskesmas Rowotengah dengan suaminya dengan tujuan untuk meminta surat rujukan sebagai persyaratan untuk berobat anaknya ke Rumah Sakit dengan menggunakan kartu ASKES (asuransi kesehatan) namun dengan wajah sinis dari petugas Puskesmas Ibu Amimah

ditanggapi dengan dingin dan katanya besok harus datang kembali pada pukul 08.00 dengan alasan pada saat Ibu Amimah dan suaminya tiba di Puskesmas pelayanannya sudah tutup, sementara Ibu Amimah ingin menanyakan apakah dia bisa mendapatkan langsung surat rujukan dari Puskesmas Rowotengah, tetapi pihak Puskesmas membantah bahwa harus dilakukan pemeriksaan langsung terhadap anak Ibu untuk mendapatkan surat rujukan, sementara dalam ASKES (asuransi kesehatan) tidak ada prosedur tentang hal ini. Ibu Amimah merasa rugi harus bayar iuran ASKES (asuransi kesehatan) apabila hanya ditangani Puskesmas saja, dan Ibu Amimah merasa menerima pelayanan yang berbelit belit dari pihak Puskesmas Rowotengah. Memang dalam jam buka Puskesmas dimulai dari pukul 07.30 WIB dan selesai pukul 16.00, setelah pukul 13.00 dilakukan pelayanan administrasi seperti pembuatan kartu BPJS, laporan kasus DBD.

Mengingat program BPJS yang baru dilaksanakan pada tahun 2014 ini maka sistem pelayanan rujukan perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat tahu tentang cara mendapatkan surat rujukan yang dibutuhkan.

Syarat pembuatan surat rujukan:

1. Foto kopi KTP
2. Foto kopi kartu BPJS yang berlaku
3. Foto kopi Kartu keluarga

Setelah pasien melengkapi kelengkapan tersebut maka mereka bisa mendapatkan surat rujukan.

Hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan surat rujukan:

1. Pasien yang dirujuk harus melalui pemeriksaan dokter di Puskesmas untuk mengetahui diagnose penyakitnya.
2. Surat rujukan diberikan atas perintah dokter bukan atas permintaan pasien.

Dengan adanya sistem rujukan diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan di Puskesmas.

Dalam pembiayaan rujukan pasien untuk pasien yang memiliki kartu BPJS serta ASKES tidak dipungut biaya, mereka hanya menunjukkan kartu mereka saja. Ibu

Amimah adalah pelanggan yang memiliki kartu ASKES dan Ibu Amimah disuruh kembali esok hari karena jam pelayanannya sudah tutup, padahal dia datang pada pukul 12.30 dan jam pelayanannya masih belum berakhir.

Terdapat jam pelayanan Puskesmas Rowotengah

Hari Senin – Kamis Pukul 07.30 – 13.00 Wib

Jum'at 07.30 – 10.30 Wib

Sabtu 07.30 - 12.00 Wib

Sumber : Puskesmas Rowotengah 2015

Melihat dari jam pelayanan diatas seharusnya para pegawai datang tepat waktu dan berusaha untuk tidak terlambat datang ke Puskesmas sesuai dengan jam masuk kerja, karena ketepatan jam masuk pelayanan sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, begitu juga dengan jam pulang kerja pegawai, di Puskesmas ini sering terjadi fenomena pegawai yang datang terlambat, dalam jam pelayanan dimulai pada pukul 07.30 namun banyak pegawai yang data pada pukul 09.00, dan juga sebaliknya banyak pegawai yang pulang sebelum jam pelayanan berakhir, fenomena ini yang menimbulkan ketidakmaksimalan pelayanan yang ada pada Puskesmas tersebut dan banyak masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan. Jika para pegawai dapat datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam pelayanan yang ada maka akan tercipta pelayanan yang maksimal.

Disini terlihat bahwa masih kurangnya kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan rujukan tersebut

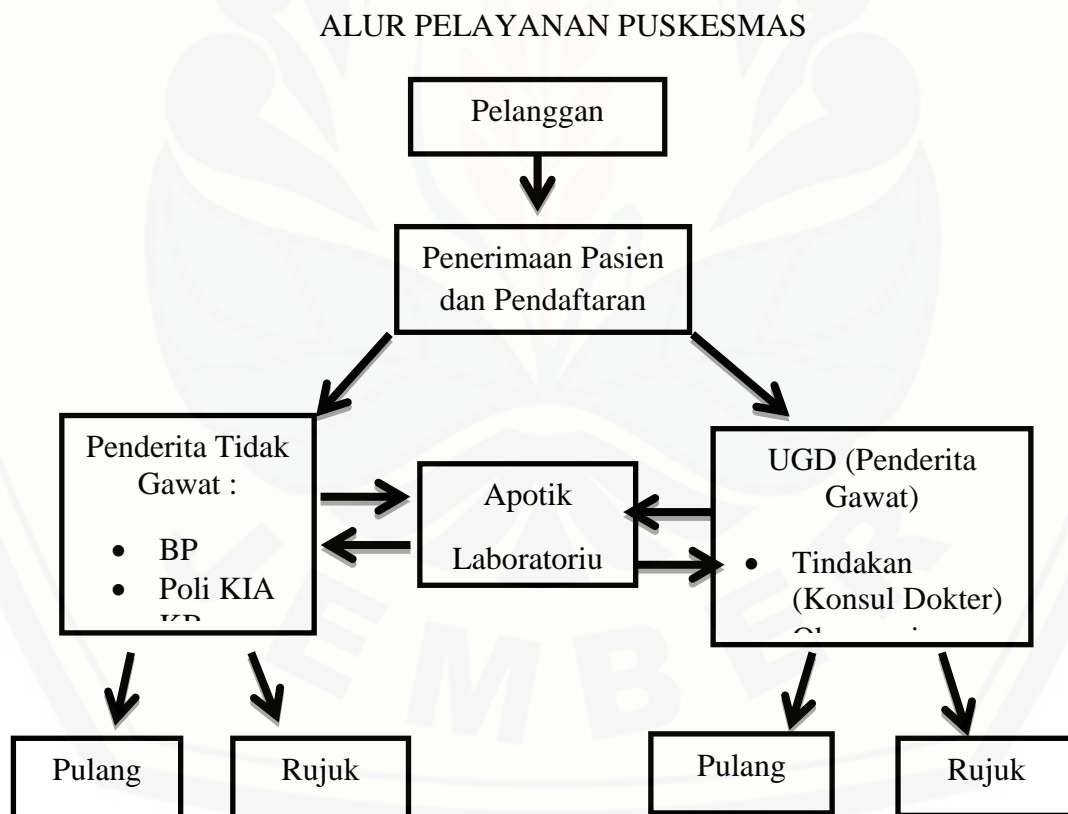
Seperti yang diungkapkan Moenir (1995:88) “dalam setiap pelayanan terdapat berbagai factor-faktor yang mempengaruhi baik berasal dari dalam ataupun luar system penyelenggaraan”. Factor yang mempengaruhi hal tersebut diantaranya:

1. Factor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
2. Aturan kerja yang melandasi kerja pelayanan.

3. Pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup.
4. Factor keterampilan petugas.
5. Factor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
6. Factor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan,

Mengacu pada poin ke 1 dari pendapat Moenir di atas , factor tentang kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan puskesmas tersebut yang masih belum maksimal menjadi masalah yang menimbulkan ketidak puasan masyarakat yang melakukan rujuk.

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Puskesmas



Sumber :Data primer Puskesmas Rowotengah 2015

Dari Gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pasien datang mendaftar ke loket pendaftaran > diloket pendaftaran ,pasien mendaftarkan diri, setelah itu pasien diharap untuk menunggu panggilan dari petugas, setelah dipanggil pasien akan diperiksa. Dokter melakukan rujukan pasien bila ada indikasi di Laboratorium dan yang menentukan pasien itu dirujuk adalah dokter. Di laboratorium ada 2 pelayanan yaitu pelayanan tes darah dan HB (Homoglobin) dan dari hasil laboratorium dapat diketahui bahwa pasien termasuk dalam penderita tidak gawat atau pendetita UGD, dan pasien yang dirujuk adalah pasien UGD yaitu pasien yang keadaan penyakitnya tidak dapat ditangani oleh Puskesmas dan harus segera dirujuk ke Rumah Sakit untuk dilakukan pengobatan lebih intensif.

Dalam hal ini rujuk pasien ada dua macam, yaitu rujuk dalam dan rujuk luar, rujuk dalam dilakukan apabila pasien masih bisa ditangani oleh puskesmas itu sendiri, melalui rawat inap dan rawat jalan dan rujuk luar dilakukan apabila puskesmas tidak dapat menangani penyakit yang diderita pasien, dan pasien tersebut harus dirujuk ke Rumah Sakit yang mampu menangani penyakit pasien.

Standart Operasional Prosedur untuk alur rujuk kasus kegawat daruratan:

1. Dari kader
Dapat langsung merujuk ke
 - a. Puskesmas pembantu
 - b. Bidan Desa
 - c. Puskesmas rawat inap
 - d. Rumah sakit swasta / Rumah sakit pemerintah
2. Dari Posyandu
Dapat langsung merujuk ke:
 - a. Puskesmas pembantu
 - b. Bidan Desa

Dalam penelitian ini rujuk dimaksudkan merujuk pasien jika suatu pasien tidak dapat ditangani oleh Puskesmas Rowotengah maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit yang selayaknya mampu menangani pasien tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Pada setiap penelitian tidak terlepas dari perumusan masalah, perumusan masalah sangat penting pada sebuah penelitian karena sebuah penelitian berangkat dari suatu permasalahan yang ada dan permasalahan tersebut menjadi pedoman kerja dalam suatu penelitian.

Menurut Sugiono (2008:32), “Masalah adalah suatu penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi” Masalah yang telah diidentifikasi harus dirumuskan secara benar agar diperoleh jawaban yang akurat. Hal ini seperti yang telah dikemukakan oleh Sugiono (2005:325) bahwa, “setelah masalah yang akan diteliti itu ditentukan (variabel apa saja yang akan diteliti, dan bagaimana hubungan variabel satu dengan yang lain) dan supaya masalah dapat terjawab secara akurat maka masalah yang akan diteliti itu perlu dirumuskan secara spesifik”. Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut ***“Bagaimana Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember?”***

1.3 Tujuan Penelitian

“Untuk mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan Rujukan Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru, Kabupaten Jember”

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Setelah melakukan penelitian hasil penelitian diharapkan berguan dan bermanfaat sebagai bahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan pada umumnya khususnya pada bidang ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melakukan pembenaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

c. Manfaat Pribadi

Diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan wawasan dan pengetahuan peneliti sekaligus sebagai salah satu upaya pemenuhan tugas dan kewajiban dalam rangka kegiatan menyelesaikan studi pada program studi Administrasi Negara.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

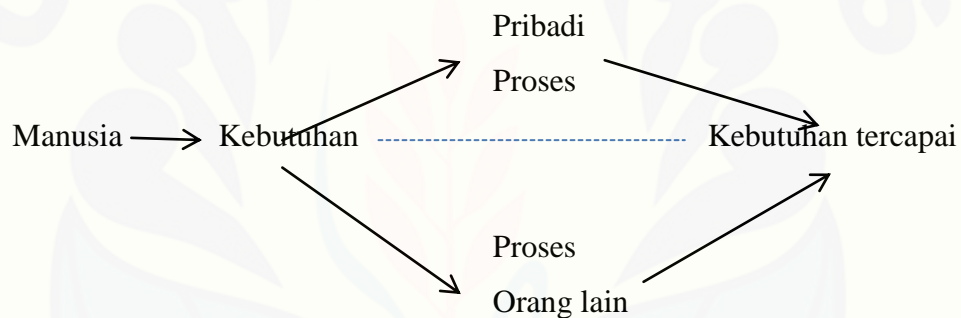
2.1 Landasan Teori

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena social secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep (Singarimbun,1995:37). Teori merupakan salah satu hal yang paling fundamental yang harus dipahami peneliti ketika ia melakukan penelitian karena dari teori-teori yang ada, peneliti dapat menemukan dan merumuskan permasalahan social yang diamatinya secara sistematis untuk selanjutnya dikembangkan dalam bentuk hipotesa-hipotesa penelitian (Purwanto,et.al,2007:16). Kualitas pelayanan dipengaruhi dua variable pokok yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*), (Tjiptono,2008:120). Jadi pelayanan publik termasuk pelayanan Rujukan dikatakan berkualitas tergantung dari persepsi pelanggan yang menggunakan pelayanan tersebut.

Menurut Geotsh dan Davis dalam Fandi Tjiptono (1994) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam skripsi ini penulis akan membahas beberapa konsep yang relevan . menurut Singarimbun dan Effendi (1995:33) menyatakan bahwa “Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu social.

Dari pendapat diatas maka, konsep merupakan definisi singkat dari suatu gejala yang akan diteliti. Sedangkan penelitian ilmiah juga diperlukan suatu pedoman. Dengan realitas dalam pembuatan karya ilmiah (Singaimbun, 1995:34). Untuk itu konsep harus didefinisikan secara tepat untuk menghindari kesalahan pengukuran. Jadi konsep merupakan definisi singkat dari suatu gejala yang akan diteliti yang dapat menghubungkan dunia observasi dan dunia teori atau abstraksi dengan realita

Penelitian ilmiah memerlukan suatu pedoman yaitu konsep dasar, konsep dasar bertujuan untuk mendapatkan kemudahan dan penyederhanaan pemikiran kita dan memberi landasan pokok berfikir untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti pokok suatu penelitian. Dari uraian diatas maka tujuan konsepsi dasar bagi peneliti adalah menguraikan tentang teori yang akan digunakan dalam sebuah penelitian beserta alur pemikiran serta konsep kualitas yang beorientasi pada kepuasan *customer*. Suatu pelayanan juga merupakan suatu proses sebagai pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Dalam arti luas proses yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai kebutuhan yang dijelaskan dalam gambar berikut:



Gambar 2.1 Pelayanan Sebagai Proses

Sumber : Moenir (2001:17)

Dari gambar 2.1 Pelayanan sebagai proses diatas maka bisa kita ketahui bahwa manusia sebenarnya adalah makhluk sosial yang masih memerlukan bantuan dari orang lain, meskipun manusia memenuhi kebutuhan hidupnya dapat dilakukan dengan cara individual, tetapi semua itu melalui suatu proses sehingga kebutuhannya bisa tercapai. Jadi proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain inilah yang disebut dengan proses pelayanan, dan pada akhirnya tujuan dari suatu pelayanan adalah untuk dapat dinikmati dan memberikan suatu kepuasan terhadap masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung karena memberikan suatu kepuasan adalah fungsi pelayanan yang merupakan kriteria terakhir yang harus diberikan oleh pihak pemberi pelayanan untuk mengukur suatu keberhasilan. Dalam sekripsi ini

penulis akan membahas beberapa konsep yang relevan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Konsep Pelayanan Publik
2. Konsep kualitas pelayanan
3. Konsep jasa
4. Konsep Pelayanan Kesehatan
5. Konsep Kepuasan pelanggan
6. Model SERVQUAL

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana, istilah *service* bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Namun setidaknya terdapat tiga padanan kata dalam Bahasa Indonesia yang tepat untuk istilah tersebut yaitu jasa, layanan dan servis. *Service* sebagai jasa (Tjiptono :2008:1) mencerminkan produk yang tidak berwujud secara fisik dan *service* sebagai layanan menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu atau kelompok). Pengertian *public* berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara (Sinambela,2006:5). Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat. Menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2006:5) *public* adalah sejumlah masyarakat yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar baik berdasarkan nilai-nilai sesama yang mereka miliki.

Menurut Moenir (1995:26) secara umum mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain. Secara spesifik lagi, definisi definisi pelayanan umum disampaikan oleh Ratminto (2004:1).”menurutnya pelayanan umum adalah terjemahan dari *public service* yang dapat diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab

pemerintah , tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Bertitik tolak dari seluruh penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga komponen utama dalam pelayanan, yaitu:

a. Penyelenggara Pelayanan

Unsur penyelenggara pelayanan public merupakan pihak penyedia layanan (*service provider*). Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan melalui pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang undangan.

b. Penerima Pelayanan

Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat , lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan public. *Service receiver* ini adalah pelanggan dari sebuah instansi pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan public.

c. Produk pelayanan Publik

Kotler dan Armstrong (2004:8) menyatakan bahwa produk adalah segala yang bisa ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang memuaskan kebutuhan atau keinginan yang mencakup objek fisik, jasa, orang, tempat ,organisasi dan ide. Produk pelayanan public dari instansi pemerintahan berupa tiga macam pelayanan yaitu pelayanan administrative (pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi) , pelayanan barang dan pelayanan jasa) (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Deming dalam Nasution (2004:41) Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar, yakni organisasi harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan pasar, yakni organisasi harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen. Untuk mendefinisikan kualitas dalam Organisasi jasa tertentu bukanlah bukanlah suatu hal yang mudah dilakukan. Meski demikian, dari berbagai literature dijumpai beberapa definisi tentang kualitas yang banyak diikuti dan diadaptasi.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2004:70) kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu apa yang menjadi harapan pelanggan haruslah sesuai dengan apa yang dipersepsikan artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa harus sesuai .

Pendapat Freigenbaum, menurut Wykof dalam Nasution (2004:47) kualitas jasa adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” . dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, *expected service* dan *perceived service* , Parasuraman dalam Nasution (2004:47). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan , maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas jasa yang ideal , tetapi sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Dari seluruh pendapat ahli diatas, menurut Tjiptono (2000:59) definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan birokrasi publik sebagai organisasi formal yang memproses *public good* , adalah terkait dengan usaha yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi dan melebihi harapan dan keinginan masyarakat yang menjadi pelanggan instansi tersebut. Dengan demikian baik tidaknya kualitas

pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa pelayanan (instansi pemerintah) dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten yakni jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas dipersepsikan baik. Pada dasarnya kualitas bisa diartikan beranekaragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Hal tersebut terjadi karena adanya lima perspektif kualitas yang berkembang yaitu:

1. *Transcendental approach*, yaitu kualitas dipandang sebagai innate excellence dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, yaitu kualitas dipandang sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User-based approach* yaitu kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
4. *Manufacturing approach*, perspektif ini bersifat supply-based dan memperhatikan perekayasa dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*, jadi yang menentukan kualitas adalah standart yang ditetapkan organisasi dan bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang dan jasa yang paling tepat dibelu (best-buy).

Sementara itu kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Nasution,2004:47)

1. *Tehcnical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasurahman , et.al, tehcnical quality dapat diperinci lagi menjadi tiga, yaitu:
 - a) *Search quality* , yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, yaitu misalnya harga,
 - b) *Experied quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa , misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil,
 - c) *Credence quality*, yaitu yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa,
 1. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
 2. *Corporate image*, yaitu reputasi ,citra umum dan daya tarik khusus organisasi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan public yang prima. Kesepuluh prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan , prosedur pelayanan public tidak berbelit belit, mudah dipahami dan dilaksanakan,
2. Kejelasan, mengenai:
 - a. Persyaratan teknis dan *administrative*,
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan maupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran,

3. Kepastian waktu , pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah,
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa amandan kepastian,
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik,
7. Kelengkapan sarana dan prasarana , tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana tehnologi telekomunikasi dan informatika,
8. Kemudahan, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika,
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas,
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur , disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih , rapi , lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tjiptono menyederhanakan dimensi-dimensi kualitas jasa dari berbagai ahli dalam tabel yang bisa dijadikan ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan instansi pemerintah yang diberikan kepada pelanggan yaitu masyarakat. Berikut ini adalah table dimensi-dimensi kualitas jasa:

Tabel 2.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa

| No | DIMENSI KUALITAS PELAYANAN | PENELITI |
|----|--|--|
| 1 | Kualitas teknis,kualitas fungsional, citra. | Gronroos(1978,1982) |
| 2 | Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi , kemampuan memahami pelanggan. | Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1985) |
| 3 | Daya tanggap, kompetensi, akses, keramahan, komunikasi, kredibilitas, keamanan dan <i>understanding</i> . | King (1987) |
| 4 | Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. | Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1985) |
| 5 | Kualitas teknis, kualitas integrative, kualitas fungsional, kualitas hasil. | Edvardsson, Gustavsson & Riddle (1988) |
| 6 | Kesediaan dan kemampuan untuk melayani, akses fisik dan psikologis. | Hedvall & Paltschik (1989) |
| 7 | Profesionalisme dan ketrampilan, sikap dan perilaku aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas, dan <i>trustworthiness, recovery</i> , reputasi, kredibilitas <i>servicescape</i> . | Gronroos (1990,2000) |
| 8 | Kualitas desain, kualitas produk dan jasa, kualitas proses, kualitas hasil | Gummesson (1991) |
| 9 | Kualitas proses, kualitas hasil | Lehtinen (1991) |
| 10 | Kualitas Pelanggan, kualitas professional, kualitas manajemen | Ovretveit (1992) |
| 11 | Kualitas fungsional, kualitas teknis, kualitas lingkungan. | Rust & Oliver (1994) |
| 12 | Aspek fisik, reliabilitas, inetraksi personal, pemecahan masalah kebijakan. | Dobholkar, et,al (1996) |
| 13 | Reliabilitas, perhatian pribadi, kenyamanan, fitur. | Dobholkar, et,al (2000) |
| 14 | Kualitas Interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil. | Brady & Cronin (2001) |

Sumber : Tjiptono, Fandy (2008:94)

Menurut Parasuraman et, al dalam Tjiptono (2008:95) yang paling banyak diacu dalam pengukuran kinerja layanan/jasa adalah dimensi kualitas layanan versi Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1988). Dalam riset awalnya, Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1985) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan. Dalam riset berikutnya tahun (1988), mereka menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas.

Oleh sebab itu mereka mnyederhanakan kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang meliputi:

1. *Tangibles* (bukti langsung) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumberdaya manusia dan materi komunikasi organisasi,
2. *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan,
3. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan Negara,
4. *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*),
5. *Empaty* (empati), berarti bahwa organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kelima dimensi kualitas pelayanan diatas digunakan peneliti untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan sehingga bisa diketahui kesenjangan diantara keduanya.

2.1.3 Konsep Jasa

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini ada tiga kelompok produk, yaitu (Nasution, 2004:5)

1. Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*) yaitu barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pakai. Atau dengan kata lain umur ekonomisnya kurang dari satu tahun. Contohnya : sabun mandi, minuman dan makanan ringan,
2. Barang tahan lama (*durable goods*) yaitu barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun. Contoh : TV, kulkas, computer,
3. Jasa (*service*) yaitu merupakan aktivitas , manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya : pelayanan rumah sakit, pelayanan puskesmas, pelayanan salon.

Menurut Gronroos dalam Nasituin (2004: 6), jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan. Di dalam Puskesmas terdapat pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dan pelayanan jasa tersebut berupa pelayanan kesehatan.

2.1.4 Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan langkah yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dalam hal kesehatan pada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat diharapkan sebagian besar masalah kesehatan masyarakat sudah dapat diatasi. Menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (2010:42) mengungkapkan bahwa “pelayanan kesehatan adalah segala 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 masyarakat”.

Berdasarkan jenisnya, pelayanan kesehatan dibedakan menjadi dua kelompok. Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut menurut Hodgetts dan Cascio dalam Azwar (2010: 43) yaitu:

1. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk perseorangan dan keluarga,

2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat,

3. Pelayanan kesehatan yang termasuk kelompok pelayanan kesehatan masyarakat 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,

Menurut Azwar (2010:45) terdapat syarat-syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik diantaranya:

1. Tersedia dan berkesinambungan

Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan,

2. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksudkan disini

terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana pelayanan kesehatan menjadi sangat baik,

4. Mudah dijangkau

Pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan disini terutama dari sudut biaya., untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat,

5. Bermutu

Pengertian mutu yang dimaksudkan disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, pelayanan kesehatan yang terdapat pada Puskesmas termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat. Dimana pelayanan kesehatan yang terdapat pada Puskesmas memenuhi dari kelima syarat pelayanan kesehatan yang baik. Sehingga dalam penelitian ini yang dimaksud pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten jember kepada para pasien.

Menurut Azwar (2010:125) Puskesmas adalah 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.

Dari pengertian diatas dapat diketahui puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, berekesinambungan kepada masyarakat, jika suatu Puskesmas dapat

memberikan pelayanan yang baik dan optimal, maka akan tercipta suatu kepuasan pelanggan.

2.1.5 Konsep kepuasan Pelanggan

Pengukur 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.

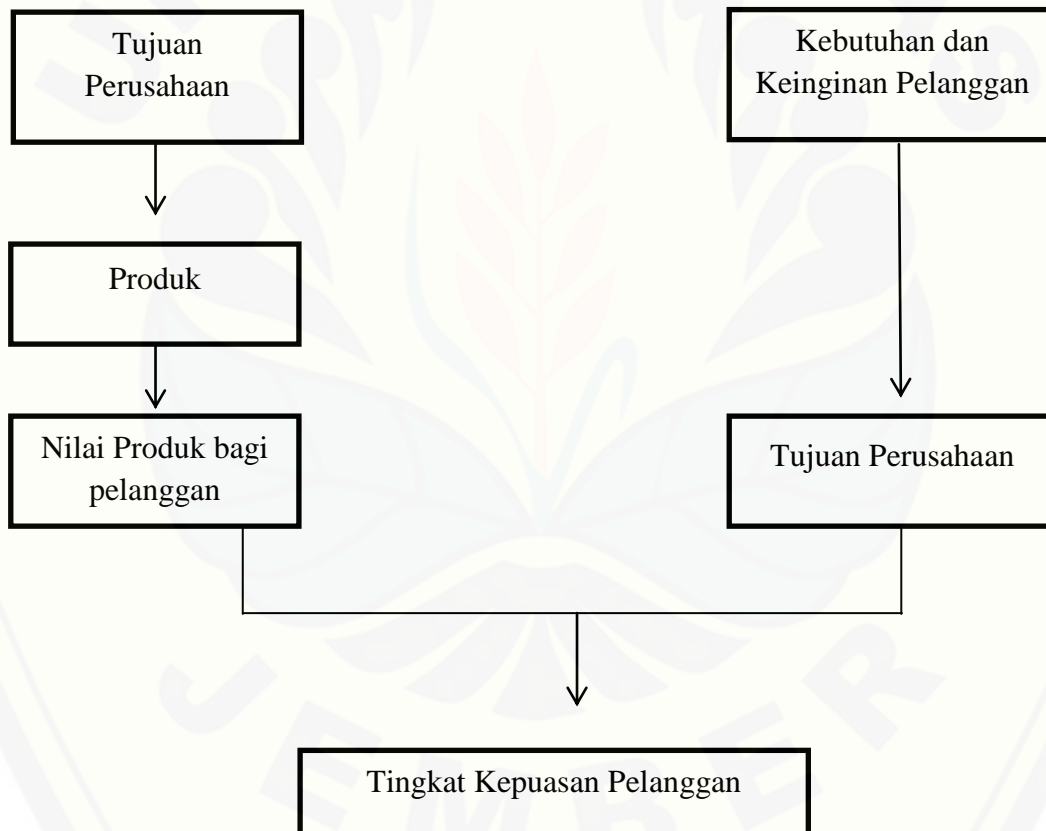
Dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan bahwa produk dan pelayanannya berkualitas, tetapi jika kenyataannya pelanggan merasa produk dan pelayanannya kurang dari harapannya pelanggan makapelanggan mengatakan produk dan pelayanannya tidak berkualitas dan atau tidak memuaskan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan. Pelanggan yang dihadapi instansi saat ini berbeda dengan pelanggan beberapa waktu lalu. Pada saat ini pelanggan semakin tingkat pendidikannya dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu sulit bagi aparaturnegara dalam hal ini sebagai pelayan masyarakat untuk menciptakan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Menurut Day dalam Nasution (2004:104), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kotler (1997:36) mendefinisikan bahwa “Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan dan ketidakpuasannya merupakan suatu respon pelanggan setelah membandingkan atau mengevaluasi antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan lebih maka pelanggan merasa puas. Dan sebaliknya pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan atau tidak sesuai dengan harapan.

Adapun secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti ini:



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber : Nasution, 2004 :104

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi atau harapan dari konsumen atau pelanggan. Dan sebagai pemasok produk perlu mengetahui beberapa factor yang mempengaruhi hal tersebut. Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi adanya persepsi dan harapan pelanggan (Nasution 2004:105) yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika mereka sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya,
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun dari pesaing-pesaingnya,
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi,
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan suatu penyelenggara pelayanan umum harus melakukan beberapa hal, diantaranya adalah mengidentifikasi pelanggan, memahami tingkat harapan atau kualitas, memahami strategi kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

2.1.6 Model SERVQUAL

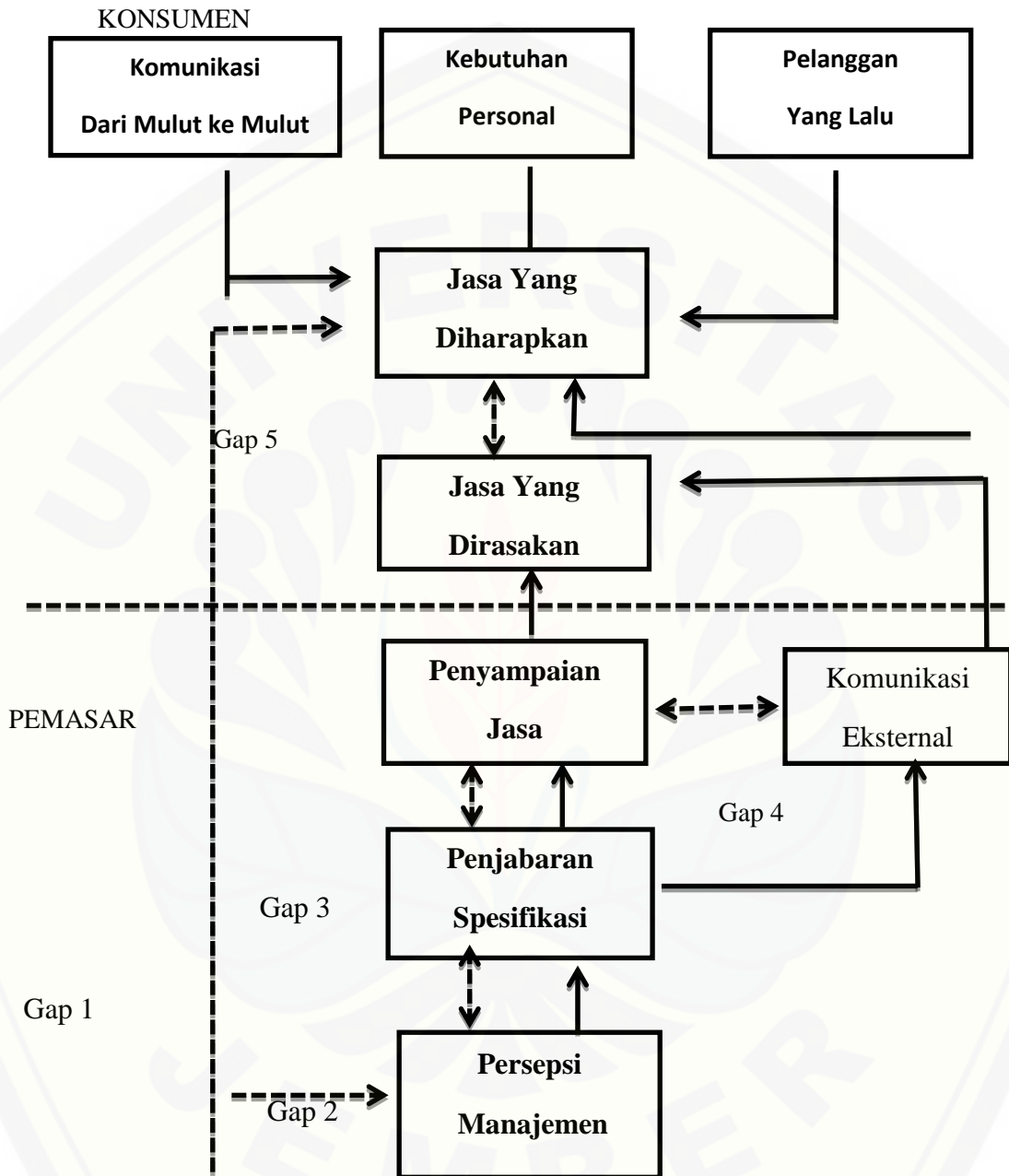
Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah Model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (Tjiptono,2008:107). Oleh karena itu penulis mengemukakan model tersebut untuk

menganalisis kualitas jasa yang diberikan meski banyak terdapat model dimana pemilihan suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar.

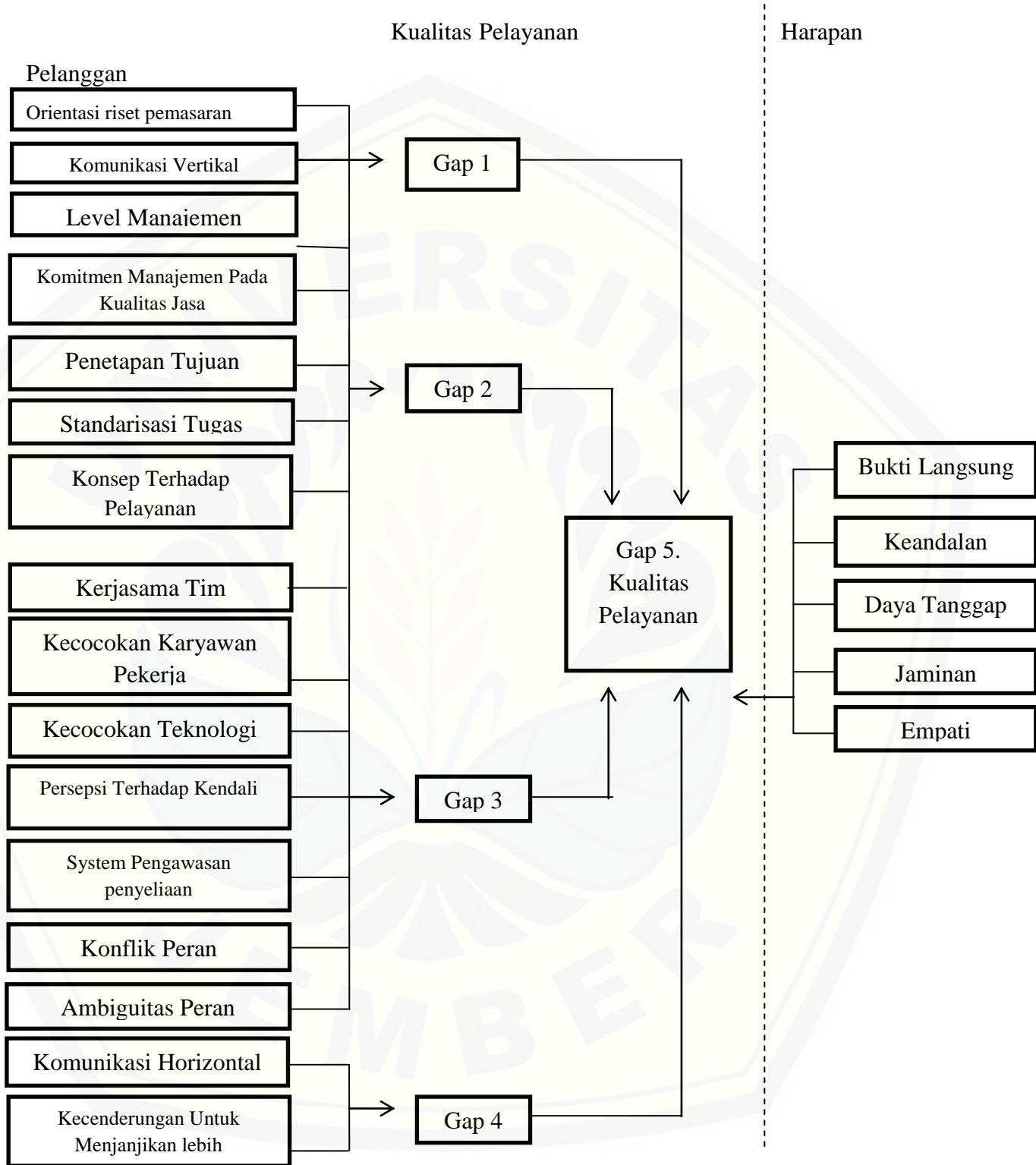
Gap model atau model SERVQUAL dipergunakan untuk mengukur harapan pelanggan dan kinerja yang dipersepsikan pelanggan serta kesenjangan yang ada diantara keduanya. Model ini dapat membantu instansi Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dalam menganalisis sumber masalah Kualitas Pelayanan Rujukan dan memahami cara-cara untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada. Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan hasil kerja suatu pelayanan dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Gap atau Model SERVQUAL dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 2.3 Gap Model / Model Konseptual SERVQUAL



Sumber : Parasuraman, A. et. al (1985), "A Conceptual Model Of Service Quality and its Implications For Future Research", Journal Of Marketing, Vol.49(fall),o.44



sumber : Zeithalm, et.al (1990)

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi (Sugiyono,2004:3). Maka metode penelitian merupakan suatu cara yang harus ditempuh oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Metode penelitian yang ditempuh oleh peneliti adalah meliputi penentuan:

1. Tipe penelitian ;
2. Waktu dan tempat penelitian ;
3. Populasi dan sampel ;
4. Definisi operasional
5. Metode pengumpulan data
6. Metode analisis data

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian tentang kualitas pelayanan rujukan pasien pada Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember menggunakan tipe deskriptif dengan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2001:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel lain. Jenis data yang digunakan dalam analisis data peneliti ini adalah data kuantitatif. Jenis data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2001:6). Data kualitatif yang diangkakan misalnya dalam skala pengukuran. Dalam penelitian ini juga membutuhkan penjelasan dari responden guna memperjelas dan memperkuat data kuantitatif yang diperoleh penulis.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober – Desember 2014. Jangka waktu tersebut dipergunakan untuk memperoleh data-data yang mendukung bagi penelitian Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember.

3.2.2 Tempat Penelitian

Kegiatan Penelitian ini bertempat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember yang terletak pada jalan Gajahmada No. 77 Sumberagung Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Penentuan Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2001:57) adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Purwanto (2007:37) menyatakan bahwa populasi adalah semua individu atau unit-unit yang menjadi target penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan rujukan di puskesmas Sumberbaru yang berjumlah 70 orang . populasi tersebut diperoleh dari daftar rujukan pasien di Puskesmas Rowotengah pada bulan Oktober hingga bulan Desember 2014 sebagai berikut:

**Tabel 3.1 KASUS RUJUKAN PASIEN PUSKESMAS ROWOTENGAH
KECAMATAN SUMBERBARU KECAMATAN JEMBER 2014**

| BULAN | KEC. LALU LINTAS | MATERNAL | NEONATUS | LAIN-LAIN | JUMLAH |
|----------|------------------|----------|----------|-----------|--------|
| Oktober | 2 | 10 | 8 | 1 | 21 |
| November | 1 | 8 | 9 | 2 | 20 |
| Desember | 4 | 6 | 10 | 9 | 29 |
| Total = | | | | | 70 |

Sumber :Data Sekunder diolah 2014

Keterangan :

Maternal = Persalinan

Neonatus = Bayi yang baru lahir sampai usia 28 hari

Lain-Lain = Meliputi meliputi(jantung, diabetes, stroke, DBD, typhus)

Pemeriksaan yang menggunakan hasil dari tes Laboratorium adalah diabetes, stroke dan demam berdarah, dalam persalinan hanya dilakukan tensi saja.

Dari tabel diatas jelas bahwa total dari keseluruhan kasus rujukan dari bulan Oktober-Desember berjumlah 70, dan jumlah tersebut dapat dijadikan populasi untuk mencari sampel dalam penelitian.

3.3.2 Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Sedangkan menurut Purwanto (2007:37) sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Sampel dikatakan *representative* atau ideal apabila

karakteristik sampel sama dengan karakteristik populasi. Dalam penelitian ini peneliti menentukan jumlah sampel berdasarkan rumus perhitungan besaran sampel dari Burhan Bungin (2006:105) yaitu:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = nilai pesisi sebesar 90% atau $a = 0,1$

Berdasarkan rumus diatas, maka perhitungan jumlah sampel penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{70}{70(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{70}{70(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{70}{0,70 + 1}$$

$$n = \frac{70}{1,70}$$

$$n = 41,17$$

Dari hasil hasil perhitungan rumus diatas diperoleh hasil 41,17 , maka hasil tersebut dibulatkan menjadi 41 sampel. Jumlah sampel tersebut telah layak untuk digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan rujukan pasien di Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas) kecamatan Sumberbaru Jember. Hal tersebut didukung oleh pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2005:12) yang memberi saran tentang ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling aksidental dimana teknik ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001:62). Teknik sampling ini termasuk dalam kategori *nonprobability sampling*.

3.4 Definisi Operasional

Konsep – konsep sosial yang diterjemahkan menjadi satuan yang lebih operasional menjadi variabel dan konstruk biasanya belum siap untuk diukur karena variabel dan konstruk mempunyai beberapa dimensi yang dapat diukur secara berbeda. Oleh karena itu konsep perlu didefinisikan secara jelas oleh peneliti agar pembaca atau orang lain mengetahui maksud dari konsep yang dipakai dalam penelitian tersebut.

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Singarimbun, 1995:46). Dengan kata lain definisi operasional merupakan suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Dengan informasi ilmiah tersebut, peneliti akan mengetahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel dilakukan. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Sumberbaru kabupaten jember ini yang diukur pada tiap-tiap dimensi dengan item-itemnya, meliputi (Tjiptono,2005:133)

1. *tangibles* (bukti langsung), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumberdaya manusia dan materi komunikasi organisasi. Item-itemnya yaitu:
 - a. keadaan sarana dan prasaranan; kondisi bangunan Puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan.
 - b. fasilitas yang tersedia untuk mendukung kegiatan pelayanan; kelengkapan alat pelayanan medis, kebersihan fasilitas Puskesmas (toilet, kantin dan tempat parkir),
 - c. kerapian fisik petugas, dokter dan perawat.
2. *reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan. Itemnya yaitu:

- a. Kecepatan dalam memberikan pelayanan: ketepatan jam buka loket, kecepatan pelayanan petugas, prosedur administrasi (Berbelit belit atau tidak),
 - b. Kepercayaan dalam pelayanan :kemampuan petugas dalam mempertahankan keluhan pasien, kemampuan dokter dalam mendiagnosa, ketepatan dalam memberikan obat,
3. *Responsiveness* (daya tanggap) , berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera, itemnya yaitu:
- a. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan: kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan, kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan pelanggan,
 - b. Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan.
4. *assurance* (jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Itemnya yaitu:
- a. keramahan dan kesopanan pegawai ; keramahan petugas, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - b. ketrampilan dan keahlian pegawai ; keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - c. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan dan keyakinan terhadap pengobatan yang diberikan dokter.
5. *empaty* (empati), berarti bahwa organisasi memahami nmasalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Itemnya antara lain:

- a. Kemampuan komunikasi : kesediaan dan kesabaran petugas dalam memberikan informasi, sikap dan cara berkomunikasi (memberi informasi dan penjelasan) kejelasan dalam penyampaian informasi,
- b. akses petugas kepada pasien : kemudahan dalam menghubungi petugas sewaktu dibutuhkan.

3.5 Pengumpulan Data

Dalam tahap ini peneliti berusaha untuk memperoleh data-data yang mendukung kegiatan peneliti yang dilakukan baik dari data primer ataupun data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama yang dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok berbentuk angket, wawancara, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik) kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian (Sugiyono, 2004:129). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1. Observasi

Observasi menurut Umar (2002:51) adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung atau tidak langsung terhadap objek peneliti dalam hal ini mengenai kegiatan pelayanan yang dilakukan Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Jember. Dan juga menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2004:139) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dimana proses yang paling penting adalah proses pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi terstruktur yaitu observasi yang telah dirancang secara sistematis tentang apa yang akan

diamati dan dimana tempatnya. Jadi observasi terstruktur dilakukan apabila penulis telah tahu dengan pasti variable yang akan diamati yaitu variable kualitas pelayanan dengan sub variable *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empaty*.

2. Wawancara

Menurut Kontjaraningrat (1997:162) metode wawancara adalah mencakup cara yang digunakan seseorang untuk tugas tertentu untuk mencoba mendapatkan keterangan secara lisan dari seorang responden dengan bercakap cakap atau berhadapan dengan orang lain.

Teknik ini menurut Sugiyono (2004:130) dilakukan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden (jumlah respondennya sedikit atau kecil).

Wawancara secara lebih mendalam digunakan dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Rujukan Puskesmas Rowotengah Sumberbaru Jember untuk mempertajam data kuantitatif yang diperoleh dari kuisisioner.

3. Kuisisioner

Kuisisioner menurut Sugiyono (2004:135) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Penulis menggunakan kuisisioner dengan lima pilihan item jawaban dan data kuantitatif yang didapat dari kuisisioner yang disebar kepada responden merupakan data yang digunakan dalam tahap analisis data.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yang bisa berbentuk data-data dari organisasi yang berkaitan dengan focus perhatian penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1. Studi Kepustakaan

Merupakan pendokumentasian tinjauan meliputi banyak hal tentang karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari sumber data sekunder pada bidang kajian yang menjadi focus perhatian penelitian (Sekaran, 1992).

Penulis melakukan studi kepustakaan terhadap karya ilmiah berupa jurnal, skripsi dan tesis yang berkaitan dengan focus penelitian ini. Studi kepustakaan dilakukan untuk meyakinkan bahwa tidak ada variable yang diabaikan dan membantu peneliti untuk memasukan semua variable yang relevan dengan proyek penelitian.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis terutama arsip-arsip termasuk buku-buku tentang pendapat teori, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan (Nawawi, 1992:133).

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan mengambil data-data langsung dari Puskesmas Kecamatan Sumberbaru Jember yang terkait dengan focus permasalahan yang sedang diteliti.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian tentang analisis kualitas pelayanan Rujukan Pasien Puskesmas Sumberbaru Jember ini adalah analisis model SERVQUAL. Tjiptono (2000:99) menyatakan bahwa SERVQUAL merupakan alat untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan yang ada di kualitas jasa, pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun sistematik diferensial, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa” Sedangkan untuk mendapatkan skor persepsi dan harapan, peneliti menggunakan skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2001:13).

Pengukur kualitas pelayanan Rujukan Pasien pada Puskesmas ini diukur dari seperangkat item pertanyaan dari lima dimensi kualitas pelayanan yang ada untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan.

Tingkat harapan pelanggan atas pelayanan Rujukan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sumber baru jember diukur dengan lima item jawaban yang dapat diberi skor sebagai berikut (Sugiyono,2004:87) :

| Jawaban | Skor |
|---------------------|-------------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu – ragu | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

Sedangkan tingkat persepsi pelanggan atas pelayanan Rujukan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sumberbaru ini diukur dengan lima item jawaban yang dikoding dengan memberikan angka sebagai berikut (Purwanto, 2007:57) :

| Jawaban | Skor |
|------------------|-------------|
| Sangat memuaskan | 5 |
| Memuaskan | 4 |
| Cukup memuaskan | 3 |
| Kurang memuaskan | 2 |
| Tidak memuaskan | 1 |

Kategori kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan rujukan pasien di Puskesmas Kecamatan Sumberbaru Jember didasarkan pada pendapat Ridwan (2003:15) :

| Kategori | Skor |
|------------------|-------------|
| Tidak memuaskan | 0-20 |
| Kurang memuaskan | 21-40 |
| Cukup memuaskan | 41-60 |
| Memuaskan | 61-80 |
| Sangat memuaskan | 81-100 |

Rumus perhitungan kuisioner menurut skala Likert (Sugiyono, 2001:75) :

$$\text{Jumlah skor responden} = \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$$

Keterangan :

Jumlah nilai item = jumlah total dari skor jawaban per item x skor proporsi pilihan

Skor ideal item = skor tertinggi proporsi pilihan x jumlah responden

Hasil dari perhitungan kuisioner diatas bisa dimasukan pada rumus SERVQUAL untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima setiap pelanggan dengan cara mengurangi total skor persepsi dengan total skor harapan (Tjiptono, 2008:115).

Interpretasi hasil pengukuran diatas mengacu pada penjelasan berikut ini:

1. Jika hasil perhitungan menunjukkan angka positif berarti kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Sehingga tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sangat baik. Jika hasil perhitungan menunjukkan angka negative berarti kualitas pelayanan yang dirasakan masih kurang bila dibandingkan dengan yang diharapkan.
2. Jika hasil perhitungan menunjukkan skor nol berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dapat dikatakan baik.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian

Deskripsi daerah penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan dan memberikan penjelasan mengenai daerah yang dijadikan sebagai tempat penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan tempat penelitiannya, yaitu Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember.

4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember

Informasi sejarah singkat tak lain yaitu menyatakan berdirinya Puskesmas Rowotengah Kecamatan sumberbaru kabupaten Jember dengan kode puskesmas, 35091702 dengan luas wilayah yaitu 200 m², Puskesmas ini berdiri pada tahun 1980, terdiri dari bangunan utama yang terdiri dari Ruang administrasi/pendaftaran/ reka medic, Ruang poliklinik umum, KIA, Kamar mandi WC. Ada bangunan tambahan yaitu bangunan untuk ruang tunggu serta lahan parkir. Lokasi Puskesmas Rowotengah ini mudah dijangkau oleh Masyarakat Rowotengah. Puskesmas ini memiliki tugas pokok dan fungsi, diantaranya:

Tugas Pokok yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan disuatu wilayah dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Fungsi dari puskesmas antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya,
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan hidup sehat,
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

Proses dalam melaksanakan fungsinya dilaksanakan dengan cara:

1. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri,
2. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien
3. Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan yang bersifat teknis materi dan rujukan medis maupun rujuk kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan,
4. Membeikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat
5. Bekerjasama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program puskesmas.

4.1.2 Visi, Misi, Filosofi Puskesmas Rowotengah

a. Visi

Menjadikan Puskesmas unggulan di wilayah jember bagian barat kecamatan sumberbaru yang mandiri, mengikuti kemajuan IPTEK kesehatan serta mampu melayani segenap lapisan masyarakat yang berdaya guna dan berhasil guna.

b. Misi

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan bermutu sesuai standart pelayanan puskesmas

- Menyelenggarakan menejemen puskesmas yang mandiri secara efektif dan efisien.
- Memberikan pelayanan kesehatan kepada segenap masyarakat secara menyeluruh dan bermutu.
- Memberikan pelayanan rujuk Pasien bagi masyarakat yang membutuhkan rujukan.

c. Filosofi

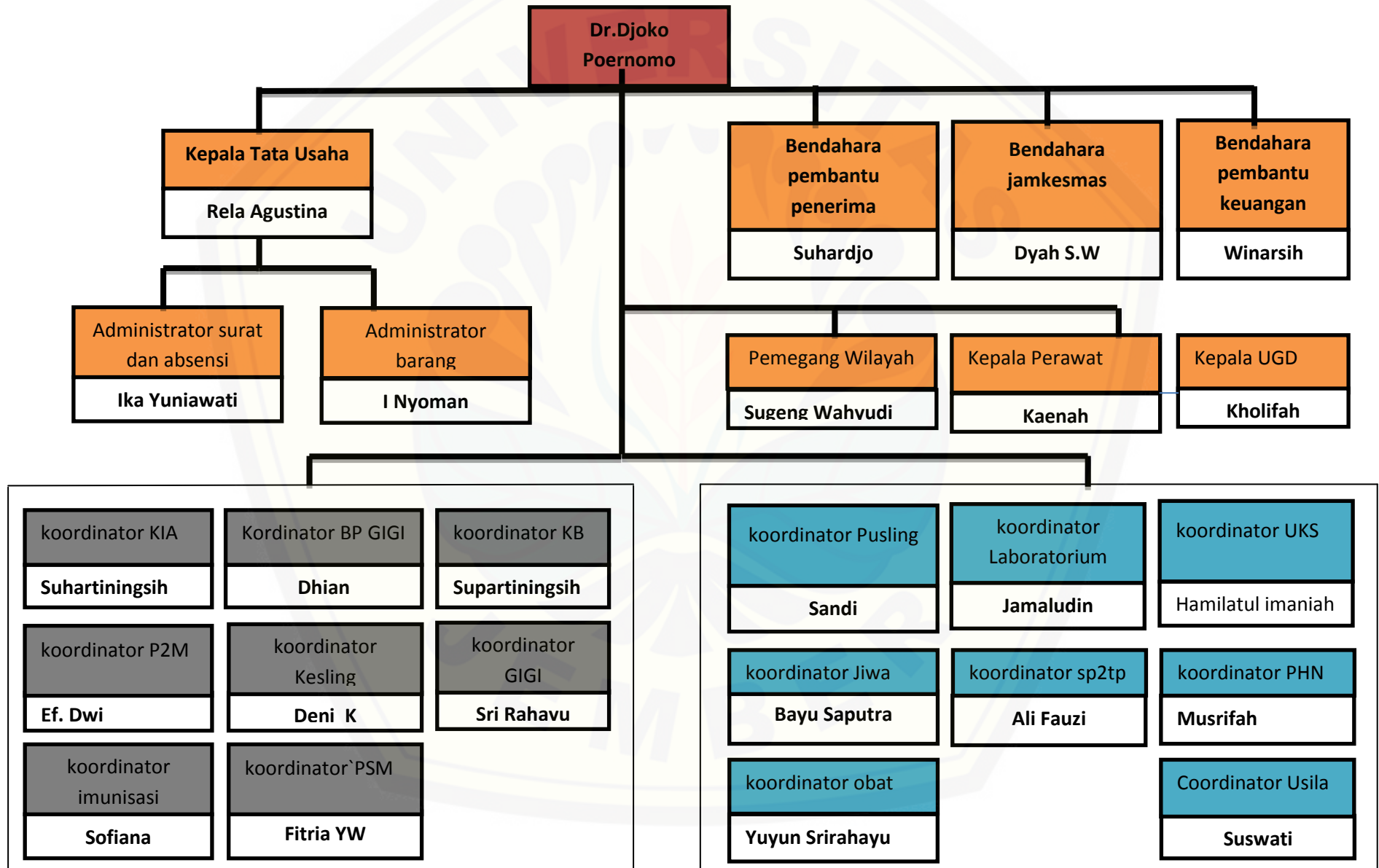
Penyelenggaraan Puskesmas Rowotengah kabupaten jember ini berazaskan pancasila dan UUD 1945, mengutamakan peri kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat, usaha bersama dan kekeluargaan adil dan merata, peri kehidupan dalam keseimbangan serta kepercayaan akan kemampuan dimana kepentingan masyarakat lebih diutamakan.

d. Susunan Organisasi Puskesmas Rowotengah

Struktur organisasi memberikan gambaran mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab dalam suatu organisasi. Definisi struktur organisasi menurut Robbins (1994:6) adalah sebagai berikut: “Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi , siapa melapor kepada siapa dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti”

Susunan Organisasi Puskesmas Rowotengah

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Rowotengah Tahun 2010



1. Penanggung Jawab

Penanggung jawab disini mempunyai tugas atau tanggung jawab penuh terhadap Puskesmas Rowotengah serta mengawasi sistem kerjasama pelayanan yang diberikan kepada segenap masyarakat pada Puskesmas Rowotengah.

2. Kepala Tata Usaha

- Administrator Surat dan Absensi
- Administrator Barang

3. Bendahara

Bendahara disini mempunyai tugas memegang keuangan pada Puskesmas Rowotengah

- Bendahara Pembantu Penerima
- Bendahara JAMKESMAS
- Bendahara Pembantu Pengeluaran

4. Pemegang Wilayah Desa

5. Kepala Perawat

Kepala perawat mempunyai tugas memimpin, mengordinasikan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan termasuk pelayanan rujukan pada Puskesmas Rowotengah.

6. Kepala UGD

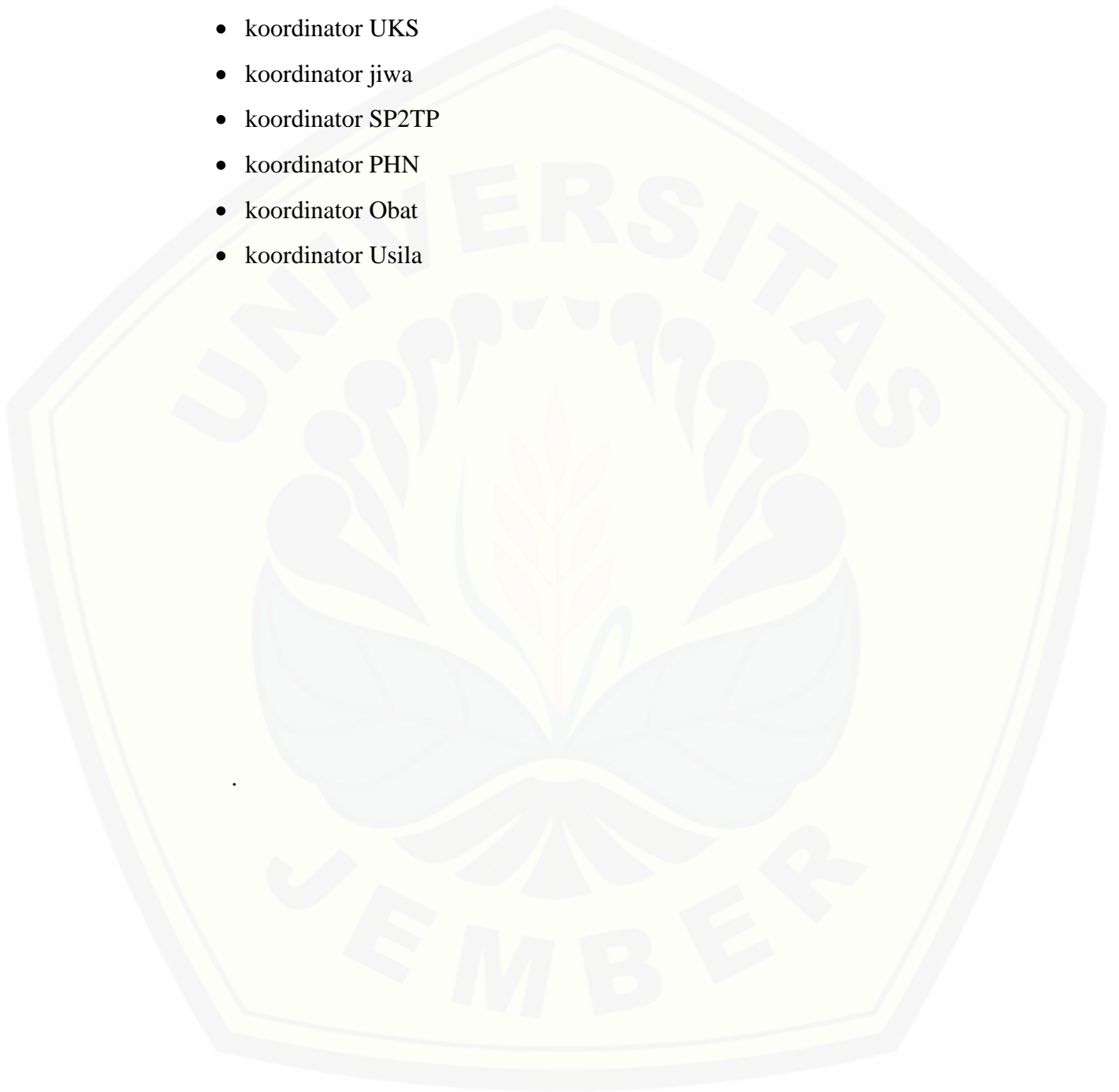
7. Kepala UGD disini mempunyai tugas menangani pelayanan unit gawat darurat pada puskesmas Rowotengah.

8. Koordinator

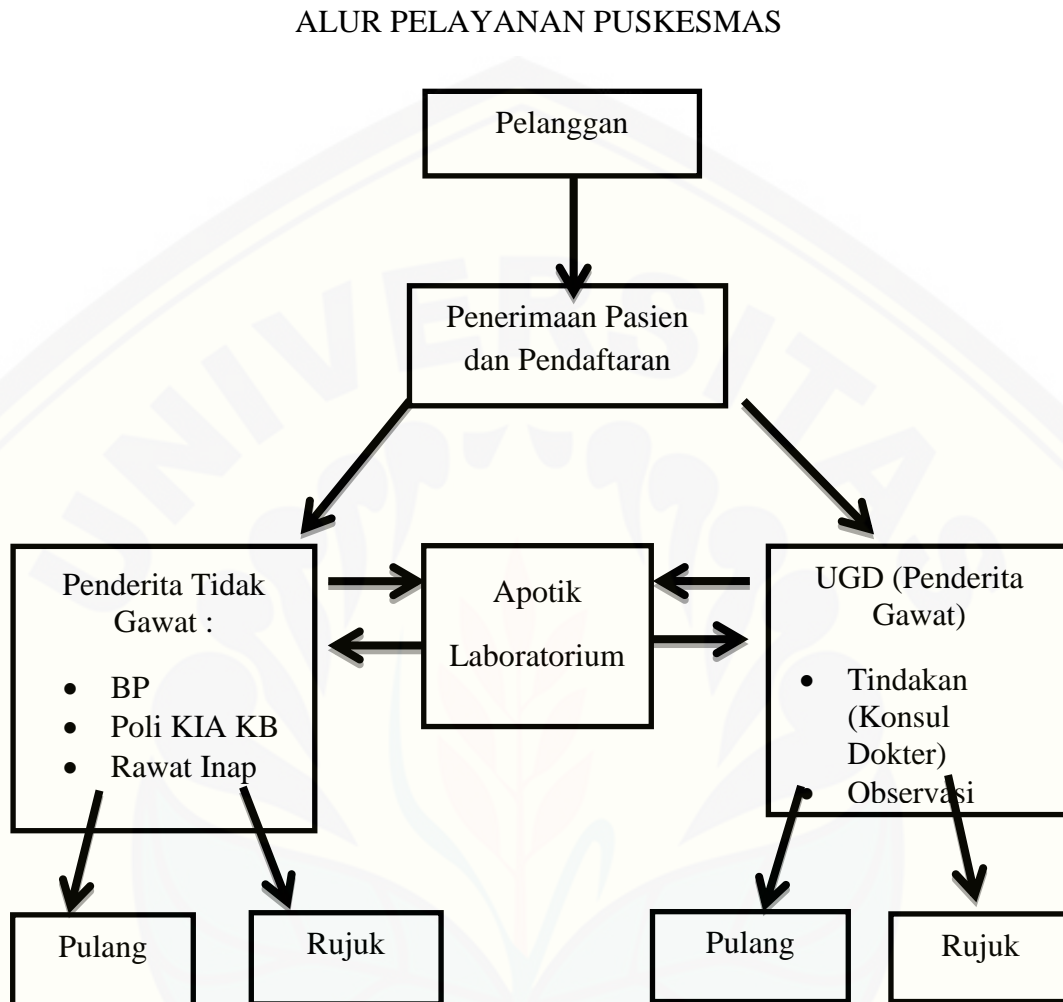
Dalam arti mengatur dan mengkonsep suatu kegiatan yang akan dilaksanakan

- koordinator KIA
- koordinator BP gigi
- koordinator KB
- koordinator P2M
- koordinator Kesling
- koordinator gizi
- koordinator imunisasi

- koordinator PSM
- koordinator Pusling
- koordinator Laboratorium
- koordinator UKS
- koordinator jiwa
- koordinator SP2TP
- koordinator PHN
- koordinator Obat
- koordinator Usila



Gambar 4.2 Alur Pelayanan Puskesmas



Sumber :Data primer Puskesmas Rowotengah 2015

Dari Gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pasien datang mendaftar ke loket pendaftaran > diloket pendaftaran ,pasien mendaftarkan diri, setelah itu pasien diharap untuk menunggu panggilan dari petugas, setelah dipanggil pasien akan diperiksa. Dokter melakukan rujukan pasien bila ada indikasi di Laboratorium dan yang menentukan pasien itu dirujuk adalah dokter. Di laboratorium ada 2 pelayanan yaitu pelayanan tes darah dan HB (Homoglobin) dan dari hasil laboratorium dapat diketahui bahwa pasien termasuk dalam penderita tidak gawat atau pendetita UGD, dan pasien yang dirujuk adalah pasien UGD yaitu pasien

yang keadaan penyakitnya tidak dapat ditangani oleh Puskesmas dan harus segera dirujuk ke Rumah Sakit untuk dilakukan pengobatan lebih intensif.

Dalam hal ini rujuk pasien ada dua macam, yaitu rujuk dalam dan rujuk luar, rujuk dalam dilakukan apabila pasien masih bisa ditangani oleh puskesmas itu sendiri, melalui rawat inap dan rawat jalan dan rujuk luar dilakukan apabila puskesmas tidak dapat menangani penyakit yang diderita pasien, dan pasien tersebut harus dirujuk ke Rumah Sakit yang mampu menangani penyakit pasien.

Dalam penelitian ini rujuk dimaksudkan merujuk pasien, jika suatu pasien tidak dapat ditangani oleh Puskesmas Rowotengah maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit yang selanjutnya mampu menangani pasien tersebut.

4.2 Analisis Data

Analisis data dari kualitas pelayanan rujukan Puskesmas Rowotengah kabupaten Jember berdasarkan hasil kuisioner yang disebar sebanyak 41 kepada responden sehingga akan diketahui nilai harapan dan persepsi responden terhadap tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan Model SERVQUAL.

4.2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rujukan Pasien Di Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember.

a) Dimensi bukti langsung (*tangible*)

Dimensi bukti langsung merupakan dimensi yang berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi organisasi. Berikut ini pengolahan data dari masing-masing item dari harapan pelanggan akan dimensi bukti langsung:

1. Keadaan sarana dan prasarana yang terdiri atas : kualitas gedung kantor dan kapasitas tempat parkir beserta keamanannya.

Tabel 4.1 Deskripsi keadaan sarana dan prasarana menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------------------------|------------------|---|----|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kualitas gedung kantor | - | - | - | 27 | 14 | 41 | 91.7 |
| 2 | Kapasitas dan keamanan tempat parkir | - | 1 | 11 | 27 | 2 | 41 | 74.63 |
| 3 | peralatan modern | - | - | - | 30 | 11 | 41 | 70.24 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 78.86 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa harapan pelanggan pelayanan Rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember untuk kualitas gedung kantor dengan skor 91,7, kapasitas tempat parkir beserta keamanannya memiliki skor 74,63, dan peralatan modern dengan skor 70,24 yang semuanya termasuk kategori harapan yang tinggi. Sehingga harapan pelanggan akan keadaan sarana dan prasarana gedung kantor memiliki skor rata-rata harapan sebesar 78,86. jadi tingkat harapan responden tinggi terhadap kondisi sarana dan prasarana gedung.

2. Fasilitas pendukung layanan terdiri atas : kenyamanan ruang tunggu dan toilet dan media informasi pelayanan.

Tabel 4.2 Deskripsi fasilitas pendukung layanan menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|---------------------------------|------------------|----|----|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | Keadaan ruang tunggu dan toilet | - | 10 | 17 | 11 | 3 | 41 | 63.41 |
| 2 | Media informasi pelayanan | - | - | - | 30 | 11 | 41 | 85.36 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 74.39 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa harapan pelanggan pelayanan rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah kabupaten Jember untuk keadaan ruang tunggu

dan toilet memiliki skor 63,41 dan media informasi pelayanan dengan skor 85,36 sehingga keadaan ruang tunggu dan toilet termasuk dalam kategori cukup tinggi sedangkan informasi pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Harapan untuk fasilitas pendukung layanan memiliki skor rata-rata sebesar 74,39 jadi, harapan responden tinggi terhadap fasilitas pendukung layanan dalam pelayanan rujukan Pasien pada Puskesmas ini.

3. Kerapian Penampilan Petugas

Tabel 4.3 Deskripsi keadaan penampilan petugas menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------|------------------|---|---|----|---|-------|--------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kerapian Petugas | - | - | - | 36 | 5 | 41 | 82.43 |
| Skor rata-rata | | | | | | | | 82.43 |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa harapan pelanggan pelayanan rujukan Pasien Puskesmas Rowotengan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember untuk kerapian petugas Puskesmas yang memberi pelayanan memiliki skor harapan rata-rata sebesar 82,43 jadi, tingkat harapan responden tinggi terhadap kerapian penampilan petugas pemberi layanan dalam pelayanan rujukan pasien. Dari ketiga tabel diatas, selanjutnya akan didapatkan skor rata-rata harapan pelanggan terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) dari pelayanan rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember. Skor rata-rata harapan tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Deskripsi dimensi bukti langsung (*tangibles*) menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|---|------------------|----|----|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kondisi Sarana dan Prasarana | | | | | | | |
| | a. Kualitas gedung kantor | - | - | - | 27 | 14 | 41 | 91.7 |
| | b. Kapasitas dan keamanan tempat parkir | - | 1 | 11 | 27 | 2 | 41 | 74.64 |
| | c. Peralatan modern | - | - | - | 30 | 11 | 41 | 70.24 |
| 2 | Fasilitas Pendukung Layanan | | | | | | | |
| | a. Keadaan ruang tunggu dan toilet | - | 10 | 17 | 11 | 3 | 41 | 63.41 |
| | b. Media informasi dan pelayanan | - | - | - | 30 | 11 | 41 | 85.36 |
| 3 | Kerapian Petugas | | | | | | | |
| | a. Kerapian petugas | - | - | - | 36 | 5 | 41 | 82.43 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 77.96 | |

Sumber : Data primer 2014

Menurut tabel diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan harapan pelanggan akan dimensi bukti langsung (*tangibles*) termasuk kategori tinggi dengan memiliki skor rata-rata yaitu 77.96.

b) Dimensi Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat pertama kali dan memuaskan. Berikut ini item dari harapan pelanggan akan dimensi keandalan:

1. Petugas bebas dari kesalahan

Item diatas bermakna bahwa petugas dalam melayani pelanggan bebas dari kesalahan dan koordinasi antar petugas dalam proses pelayanan dilakukan secara benar sejak awal hingga akhir.

2. Kesesuaian janji pelayanan

Kesesuaian janji pelayanan adalah realisasi dari ketepatan janji pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan berupa standart waktu pelayanan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

Secara keseluruhan, harapan pelanggan mengenai dimensi keandalan akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Jember bisa dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5 Deskripsi dimensi keandalan (*reliability*) menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------------------|------------------|---|---|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Petugas bebas dari kesalahan | - | 2 | 2 | 25 | 12 | 41 | 82.92 |
| 2 | Kesesuaian janji pelayanan | - | - | - | 29 | 12 | 41 | 85.85 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 84.39 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa skor harapan pelanggan akan petugas yang bebas dari kesalahan adalah sebanyak 82,92 dan skor harapan pelanggan akan kesesuaian janji pelayanan adalah 85,39. maka keduanya termasuk kategori sangat tinggi . dimensi keandalan secara keseluruhan menurut harapan pelanggan rujukan pasien pada Puskesmas Rowotengah Jember dengan skor harapan rata-rata adalah 84,39. jadi dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi ini adalah tinggi.

3. Dimensi daya tanggap (*responsivenees*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai penyedia layanan untuk membantu menyelesaikan masalah para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Berikut item dari harapan pelanggan akan dimensi daya tanggap :

1. Kesiediaan petugas untuk membantu pelanggan.

Kesiediaan pegawai ini terkait dengan kemauan pegawai dalam membantu para pelanggan apakah dengan tanggap dan sepenuh hati ataukah setengah hati.

2. Kecepatan pegawai pemberi layanan

Hal ini diartikan sebagai kecepatan pegawai dalam menanggapi permintaan layanan dan menyelesaikan masalah pelanggan.

Secara keseluruhan, harapan pelanggan mengenai dimensi daya tanggap akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4.6 Deskripsi dimensi daya tanggap (*responsivenees*) menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------|------------------|---|---|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kesiediaan petugas | - | - | - | 28 | 13 | 41 | 86.34 |
| 2 | Kecepatan petugas | - | - | - | 25 | 16 | 41 | 87.8 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 87.07 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa skor harapan pelanggan akan kesiediaan petugas untuk membantu pelanggan adalah sebanyak 86,34 dan skor harapan pelanggan akan kecepatan petugas dalam merespon dan menyelesaikan masalah pelanggan adalah 87,8, maka keduanya termasuk kategori tinggi. Dimensi daya tanggap secara keseluruhan menurut harapan pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember dengan skor harapan rata-rata adalah 87,07. jadi dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi ini adalah tinggi.

4. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan

pelanggan (confidence). Berikut ini item dari harapan pelanggan akan dimensi jaminan :

1. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pegawai,
2. Ketrampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember,
3. Kepercayaan terhadap jaminan kepastian biaya pelayanan.

Secara keseluruhan, harapan pelanggan mengenai dimensi jaminan akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember bisa dilihat di tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7 Deskripsi dimensi jaminan (*assurance*) menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------------|------------------|---|---|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | keramahan dan kesopanan | - | - | - | 32 | 9 | 41 | 84.39 |
| 2 | Ketrampilan dan keahlian | - | - | 1 | 25 | 15 | 41 | 86.82 |
| 3 | Jaminan kepastian biaya | - | - | - | 19 | 22 | 41 | 90.73 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 87.31 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel 4.7 menjelaskan bahwa skor harapan pelanggan akan keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan adalah sebanyak 84,39 dan skor harapan pelanggan akan ketrampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan rujukan pasien adalah 86,82. Maka dari itu keduanya termasuk kategori sangat tinggi sedangkan skor harapan responden akan jaminan ketetapan atau kepastian biaya pelanggan adalah 90,73 yang termasuk kategori sangat tinggi.

Dimensi jaminan secara keseluruhan menurut harapan pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember dengan skor rata-rata 87,31 sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi. Jadi dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi ini sangat tinggi.

5. Dimensi Empati (*Empaty*)

Dimensi ini berarti bahwa organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang lama. Berikut ini item dari harapan pelanggan akan dimensi empati :

1. Perhatian petugas pegawai terhadap pelanggan, yang terdiri dari keadilan pelayanan dan perhatian personal petugas kepada pelanggan.

Setiap pelanggan memiliki hak yang sama untuk diperlakukan tanpa memandang latar belakang pelanggan. Oleh karena itu seluruh pelanggan berhak mendapatkan perhatian personal dari petugas dalam porsi yang sama dan sewajarnya.

Tabel 4.8 Deskripsi perhatian petugas menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|-----------------------|------------------|---|----|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Perhatian pegawai | | | | | | | |
| | a. Keadilan pelayanan | - | - | - | 29 | 12 | 41 | 85.85 |
| | b. Perhatian petugas | 1 | 9 | 14 | 16 | 1 | 41 | 63.41 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 74.63 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa harapan pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember untuk keadilan pelayanan dengan skor 85,85 yang termasuk kategori sangat tinggi dan perhatian personal petugas kepada seluruh pelanggan dengan skor 63,41 yang termasuk harapan cukup tinggi. Sedangkan harapan pelanggan akan perhatian petugas memiliki skor rata-rata 74,63. Jadi tingkat harapan responden terhadap perhatian petugas tinggi.

2. Kemampuan Komunikasi

Tabel 4.9 Deskripsi kemampuan komunikasi petugas menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------------------|------------------|---|---|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kemampuan komunikasi petugas | - | - | 2 | 31 | 8 | 41 | 82.92 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 82.92 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa harapan pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember untuk kemampuan komunikasi petugas Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember yang memberi pelayanan memiliki skor harapan rata-rata sebesar 82,92, jadi tingkat harapan responden sangat tinggi terhadap kemampuan komunikasi petugas pemberi layanan dalam pelayanan rujukan pasien.

3. Jam operasi kantor

Tabel 4.10 Deskripsi jam operasi kantor menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------------------|------------------|---|---|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Jam operasi kantor yang nyaman | - | - | - | 36 | 5 | 41 | 82.43 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 82.43 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa harapan pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember untuk jam operasi kantor Puskesmas Rowotengah yang nyaman memiliki skor harapan rata-rata sebesar 82,43 jadi, menurut harapan yang diinginkan responden untuk jam operasi Puskesmas Rowotengah yang nyaman termasuk dalam kategori yang sangat tinggi.

Dari tabel 4.8, 4.9, 4.10 akan didapatkan skor rata-rata harapan pelanggan terhadap dimensi empathy dari pelayanan rujukan pasien puskesmas Rowotengah jember. Skor rata-rata harapan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11 Deskripsi dimensi empathy (*empaty*) menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|-----------------------|------------------|---|----|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Perhatian pegawai | | | | | | | |
| | a. Keadilan pelayanan | - | - | - | 29 | 12 | 41 | 85.85 |
| | b. Perhatian petugas | 1 | 9 | 14 | 16 | 1 | 41 | 63.41 |
| | Kemampuan komunikasi | | | | | | | |
| 2 | petugas | - | - | 2 | 31 | 8 | 41 | 82.92 |
| 3 | Jam operasi kantor | - | - | - | 36 | 5 | 41 | 82.43 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 78.65 | |

Sumber : Data primer 2014

Menurut tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan harapan pelanggan akan dimensi empati (*empaty*) termasuk kategori memuaskan dengan memiliki skor harapan rata-rata 78,65 , jadi harapan pelanggan terhadap dimensi ini adalah tinggi.

Dari seluruh data-data harapan pelanggan pelayanan rujukan puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten jember yang telah diolah diatas untuk selanjutnya direkap ke dalam tabel berikut :

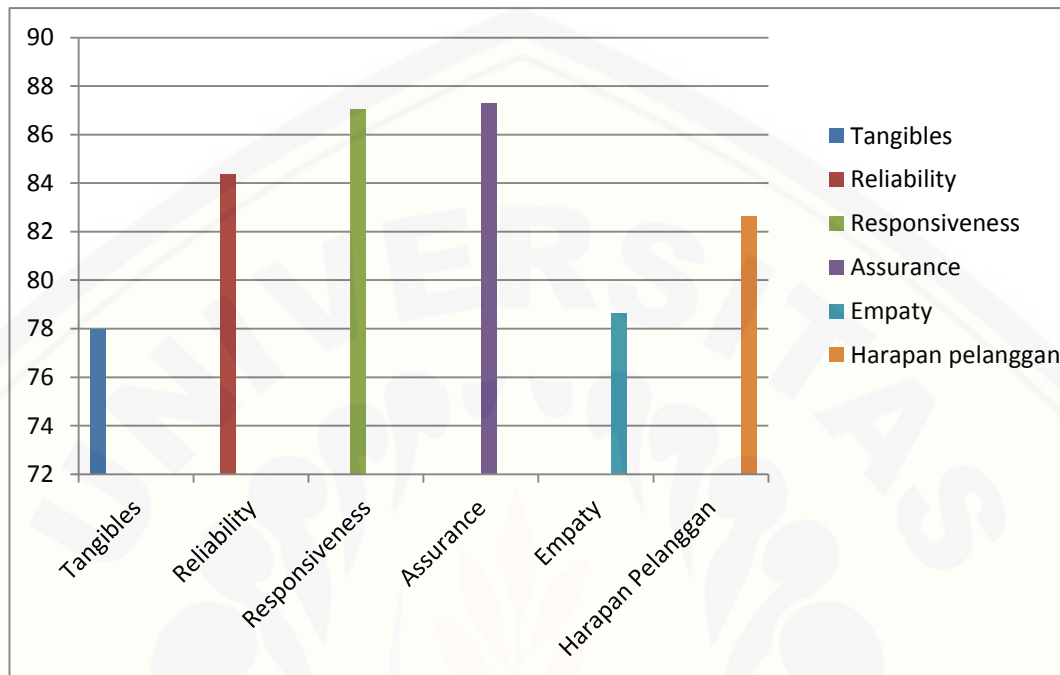
Tabel 4.12 Rekapitulasi harapan pelanggan terhadap pelayanan Rujukan Pasien di Puskesmas Rowotengah kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember.

| No | Dimensi | Skor | Tingkat Harapan |
|--|--|--------------|----------------------|
| 1 | bukti langsung (<i>tangibles</i>) | 77.96 | Tinggi |
| | a. Kondisi sarana dan prasaranan | 78.86 | Tinggi |
| | b. Fasilitas pendukung pelayanan | 74.39 | Tinggi |
| | c. Kerapian petugas | 82.43 | Sangat Tinggi |
| 2 | Keandalan (<i>reliability</i>) | 84.39 | Sangat Tinggi |
| | a. Petugas bebas dari kesalahan | 82.92 | Sangat Tinggi |
| | b. Kesesuaian janji pelayanan | 85.85 | Sangat Tinggi |
| 3 | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | 87.07 | Sangat Tinggi |
| | a. Kesediaan petugas | 86.34 | Sangat Tinggi |
| | b. Kecepatan petugas | 87.8 | Sangat Tinggi |
| 4 | Jaminan (<i>assurance</i>) | 87.31 | Sangat Tinggi |
| | a. Keramahan dan kesopanan | 84.39 | Sangat Tinggi |
| | b. Ketrampilan dan keahlian | 86.82 | Sangat Tinggi |
| | c. Jaminan kepastian biaya | 90.73 | Sangat Tinggi |
| 5 | Empati (<i>empaty</i>) | 78.65 | Tinggi |
| | a. Keadilan pelayanan | 85.85 | Sangat Tinggi |
| | b. Perhatian pegawai | 63.41 | Cukup Tinggi |
| | c. Kemampuan komunikasi petugas | 82.92 | Sangat Tinggi |
| | d. Jam operasi puskesmas yang nyaman | 82.43 | Sangat Tinggi |
| Harapan terhadap tingkat kualitas pelayanan | | 82.65 | Sangat Tinggi |

Sumber : Data primer 2014

Agar lebih memudahkan membaca data hasil penelitian akan rekapitulasi harapan pelanggan dalam tabel 4.12 diatas, maka penulis juga menyajikan dalam bentuk grafik dibawah ini:

Gambar 4.3 Grafik rekapitulasi harapan pelanggan terhadap pelayanan rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember



Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 4.12 dan grafik 4.3 hasil rekapitulasi harapan pelanggan diatas maka dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan akan kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten jember adalah tinggi dengan skor harapan sebesar 82,65.

4.2.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember.

a. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung merupakan dimensi yang berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumberdaya manusia dan materi komunikasi organisasi. Berikut ini pengolahan data dari masing-masing item dan persepsi pelanggan akan dimensi Bukti langsung :

1. Keadaan sarana dan prasarana yang terdiri atas : kualitas gedung kantor dan kapasitas tempat parkir beserta keamanannya.

Tabel 4.13 Deskripsi keadaan sarana dan prasarana menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------------------------|------------------|----|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kualitas gedung kantor | - | 4 | 21 | 16 | - | 41 | 65.85 |
| 2 | Kapasitas dan keamanan tempat parkir | - | 4 | 19 | 18 | - | 41 | 66.82 |
| 3 | peralatan modern | 3 | 18 | 17 | 3 | - | 41 | 49.75 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 60.81 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi pelanggan akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember untuk kualitas gedung kantor dengan skor 65,85, kapasitas tempat parkir beserta keamanannya memiliki skor 66,82 , keduanya termasuk dalam kategori memuaskan sedangkan peralatan modern dengan skor 49.75 yang termasuk dalam kategori Cukup memuaskan.

Jadi dari ketiga item tersebut memiliki skor rata-rata sebesar 60,81 , menurut persepsi responden untuk kondisi sarana dan prasarana gedung yaitu Cukup Memuaskan.

2. Fasilitas pendukung layanan, terdiri atas : Kenyamanan ruang tunggu dan toilet dan media informasi pelayanan

Tabel 4.14 Deskripsi keadaan fasilitas pendukung layanan menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|---------------------------------|------------------|----|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Keadaan ruang tunggu dan toilet | - | 9 | 22 | 10 | - | 41 | 60.48 |
| 2 | Media informasi pelayanan | 2 | 18 | 15 | 6 | - | 41 | 52.19 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 56.34 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa persepsi pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember untuk keadaan ruang tunggu dan toilet memiliki skor 60,48 dan media informasi pelayanan dengan skor 52,19 sehingga keduanya termasuk dalam kategori Cukup memuaskan. Sementara itu persepsi pelanggan terhadap fasilitas pendukung layanan memiliki skor persepsi rata-rata sebesar 56,34. Jadi, menurut persepsi responden untuk fasilitas pendukung layanan dalam pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Jember yaitu Cukup memuaskan.

3. Kerapian penampilan petugas.

Tabel 4.15 Deskripsi keadaan penampilan petugas menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------|------------------|---|---|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kerapian petugas | - | - | 2 | 38 | 1 | 41 | 79.51 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 79.51 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember yang memberi pelayanan memiliki skor persepsi rata-rata sebesar 79.51 jadi, menurut persepsi responden untuk kerapian penampilan petugas pemberi layanan dalam pelayanan rujukan yaitu Memuaskan.

Dari ketiga tabel diatas, selanjutnya akan didapatkan skor rata-rata persepsi pelanggan terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) dari pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember. Skor rata-rata persepsi tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.16 Deskripsi dimensi bukti langsung (*tangibles*) menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|---|------------------|----|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | kondisi sarana dan prasarana | | | | | | | |
| | a. Kualitas gedung kantor | - | 4 | 21 | 16 | - | 41 | 65.85 |
| | b. Kapasitas dan keamanan tempat parkir | - | 4 | 19 | 18 | - | 41 | 66.82 |
| | c. Peralatan modern | 3 | 18 | 17 | 3 | - | 41 | 49.75 |
| 2 | Fasilitas pendukung layanan | | | | | | | |
| | a. Keadaan ruang tunggu dan toilet | - | 9 | 22 | 10 | - | 41 | 60.48 |
| | b. Media informasi pelayanan | 2 | 18 | 15 | 6 | - | 41 | 52.19 |
| 3 | Kerapian penampilan petugas | | | | | | | |
| | a. Kerapian petugas layanan | - | - | 2 | 38 | 1 | 41 | 79.51 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 62.43 | |

Sumber : Data primer 2014

Menurut tabel diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persepsi pelanggan akan dimensi bukti langsung (*tangibles*) termasuk dalam kategori Memuaskan dengan memiliki skor persepsi rata-rata 62,43.

b. Dimensi keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan. Berikut ini item dari persepsi pelanggan akan dimensi keandalan :

1. Petugas bebas dari kesalahan
2. Kesesuaian janji pelayanan

Secara keseluruhan persepsi pelanggan mengenai dimensi keandalan akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.17 Deskripsi dimensi Keandalan (*reliability*) menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------------------|------------------|---|---|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Petugas bebas dari kesalahan | - | - | 8 | 32 | 1 | 41 | 76.58 |
| 2 | Kesesuaian Janji pelayanan | - | 2 | 7 | 32 | - | 41 | 74.63 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 75.61 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa skor persepsi pelanggan akan petugas yang bebas dari kesalahan adalah sebanyak 76,58 dan skor persepsi pelanggan akan kesesuaian janji pelayanan adalah 74,63, maka keduanya termasuk dalam kategori memuaskan.

Dimensi keandalan secara keseluruhan menurut persepsi pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember dengan skor persepsi rata-rata adalah 75,61, jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap dimensi ini adalah memuaskan.

c. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai menyediakan layanan untuk membantu menyelesaikan masalah para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Berikut ini item dari persepsi pelanggan akan dimensi daya tanggap :

1. Kesediaan petugas untuk membantu pelanggan
2. Kecepatan pegawai pemberi layanan

Secara keseluruhan, persepsi pelanggan mengenai dimensi daya tanggap akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember bisa dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini :

Tabel 4.18 Deskripsi dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|-------------------|------------------|---|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kesediaan petugas | 1 | - | 15 | 24 | 1 | 41 | 71.7 |
| 2 | Kecepatan petugas | 1 | 2 | 13 | 25 | - | 41 | 70.24 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 70.97 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa skor persepsi pelanggan akan kesediaan petugas untuk membantu pelanggan adalah sebanyak 71.7 dan skor persepsi pelanggan akan kecepatan petugas dalam merespon dan menyelesaikan masalah pelanggan adalah 70.24 , maka keduanya termasuk dalam kategori Memuaskan. Dimensi daya tanggap secara keseluruhan menurut persepsi pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember dengan skor persepsi rata-rata adalah 70.97 jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap dimensi ini adalah Memuaskan.

d. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dimensi ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Berikut ini item dari persepsi pelanggan akan dimensi jaminan :

1. Keramahan dan kesopanan
2. Ketrampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan rujukan
3. Kepercayaan terhadap jaminan biaya pelanggan

Secara keseluruhan, persepsi pelanggan mengenai dimensi jaminan akan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat dilihat pada tabel 4.19 dibawah ini :

Tabel 4.19 Deskripsi dimensi Jaminan (*assurance*) menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------------|------------------|----|----|----|----|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Keramahan dan kesopanan | - | 4 | 9 | 28 | - | 41 | 71.7 |
| 2 | Ketrampilan dan keahlian | - | 12 | 17 | 12 | - | 41 | 60 |
| 3 | Jaminan kepastian biaya | - | 5 | 5 | 21 | 10 | 41 | 72.56 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 68.09 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa skor persepsi pelanggan akan keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan adalah sebanyak 71.7 yang termasuk kategori memuaskan, sedangkan skor persepsi pelanggan akan ketrampilan dan keahlian petugas dalam melayani rujukan adalah 60 yang termasuk dalam kategori Cukup memuaskan, dan skor persepsi responden akan kepercayaan mereka terhadap jaminan ketetapan atau kepastian biaya pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah adalah 72.56 yang dalam kategori Memuaskan.

Dimensi jaminan secara keseluruhan menurut persepsi pelanggan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember dengan skor persepsi rata-rata adalah 68,09. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap dimensi ini adalah Memuaskan.

e. Dimensi Empati (*empaty*)

Dimensi ini berarti bahwa organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Berikut ini item dari persepsi pelanggan akan dimensi empati :

- Perhatian pegawai terhadap pelanggan, yang terdiri dari keadilan pelayanan dan perhatian personal pegawai kepada pelanggan.

Tabel 4.20 Deskripsi perhatian pegawai menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|-----------------------|------------------|---|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Perhatian pegawai | | | | | | | |
| | a. Keadilan pelayanan | - | 2 | 18 | 21 | - | 41 | 69.26 |
| | b. Perhatian petugas | - | 8 | 24 | 9 | - | 41 | 60.48 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 64.87 | |

Sumber : Data primer 2014

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember untuk keadilan pelayanan dengan skor 69,26 termasuk dalam kategori Memuaskan dan perhatian personal pegawai kepada seluruh pelanggan dengan skor 60,48 yang termasuk dalam kategori Cukup memuaskan. Persepsi pelanggan akan perhatian pegawai memiliki skor persepsi rata-rata 64,87 jadi , menurut persepsi responden untuk perhatian pegawai yaitu Memuaskan.

- Kemampuan komunikasi pegawai dengan pelanggan

Tabel 4.21 Deskripsi kemampuan komunikasi petugas menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------------------|------------------|---|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Kemampuan komunikasi pegawai | - | 5 | 16 | 20 | - | 41 | 67.31 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 67.31 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember untuk kemampuan komunikasi pegawai Puskesmas Rowotengah Jember yang memberi pelayanan memiliki skor persepsi rata-rata sebesar 67,31 jadi,

menurut persepsi responden untuk kemampuan komunikasi pegawai pemberi layanan dalam pelayanan rujukan yaitu memuaskan.

3. Jam operasi kantor

Tabel 4.22 Deskripsi jam operasi kantor menurut harapan responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|--------------------------------|------------------|----|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Jam operasi kantor yang nyaman | - | 12 | 15 | 14 | - | 41 | 60.97 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 60.97 | |

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember untuk kemampuan pegawai yang memberi pelayanan memiliki skor persepsi rata-rata sebesar 60,97. Jadi, menurut persepsi responden untuk kemampuan komunikasi pegawai pemberi layanan dalam pelayanan rujukan pasien yaitu Cukup memuaskan.

Selanjutnya dari tabel 4.20, 4.21 dan 4.22 akan didapatkan skor rata-rata persepsi pelanggan terhadap dimensi empati (*empaty*) dari pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember. Rata-rata persepsi tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.23 Deskripsi dimensi empati (*empaty*) menurut persepsi responden (n=41)

| No | Item pertanyaan | Proporsi Pilihan | | | | | Total | Skor |
|-----------------------|------------------------------|------------------|----|----|----|---|--------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Perhatian pegawai | | | | | | | |
| | a. Keadilan pelayanan | - | 2 | 18 | 21 | - | 41 | 69.26 |
| | b. Perhatian petugas | - | 8 | 24 | 9 | - | 41 | 60.48 |
| 2 | Kemampuan komunikasi pegawai | - | 5 | 16 | 20 | - | 41 | 67.31 |
| 3 | Jam operasi kantor | - | 12 | 15 | 14 | - | 41 | 60.97 |
| Skor rata-rata | | | | | | | 64.51 | |

Sumber : Data primer 2014

Menurut tabel diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persepsi pelanggan akan dimensi empati (*empaty*) termasuk kategori memuaskan dengan skor persepsi rata-rata 64,51. Jadi persepsi pelanggan terhadap dimensi empati adalah Memuaskan.

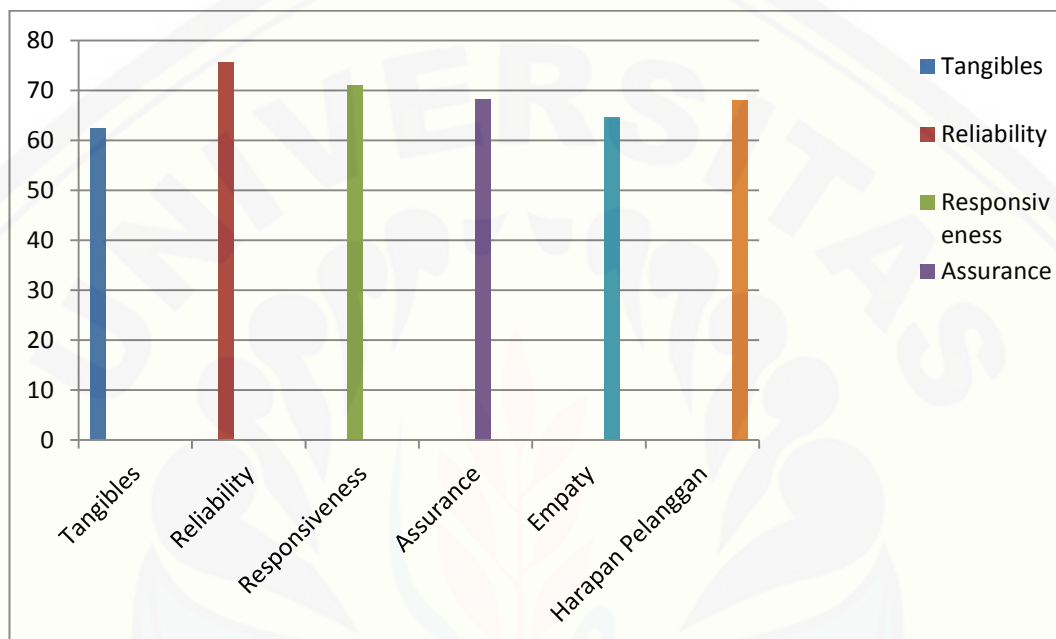
Tabel 4.24 Rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember

| No | Dimensi | Skor | Tingkat Harapan |
|--|--|--------------|------------------|
| 1 | bukti langsung (<i>tangibles</i>) | 62.43 | Memuaskan |
| | a. Kondisi sarana dan prasaranan | 60.81 | Cukup Memuaskan |
| | b. Fasilitas pendukung pelayanan | 56.34 | Cukup Memuaskan |
| | c. Kerapian petugas | 79.51 | Memuaskan |
| 2 | Keandalan (<i>reliability</i>) | 75.61 | Memuaskan |
| | a. Petugas bebas dari kesalahan | 76.58 | Memuaskan |
| | b. Kesesuaian janji pelayanan | 74.63 | Memuaskan |
| 3 | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | 70.97 | Memuaskan |
| | a. Kesiediaan petugas | 71.7 | Memuaskan |
| | b. Kecepatan petugas | 70.24 | Memuaskan |
| 4 | Jaminan (<i>assurance</i>) | 68.09 | Memuaskan |
| | a. Keramahan dan kesopanan | 71.7 | Memuaskan |
| | b. Ketrampilan dan keahlian | 60 | Cukup Memuaskan |
| | c. Jaminan kepastian biaya | 72.56 | Memuaskan |
| 5 | Empati (<i>empaty</i>) | 64.51 | Memuaskan |
| | a. Keadilan pelayanan | 69.26 | Memuaskan |
| | b. Perhatian pegawai | 60.48 | Cukup Memuaskan |
| | c. Kemampuan komunikasi petugas | 67.31 | Memuaskan |
| | d. Jam operasi puskesmas yang nyaman | 60.97 | Cukup Memuaskan |
| Harapan terhadap tingkat kualitas pelayanan | | 68.08 | Memuaskan |

Sumber : Data primer 2014

Agar lebih memudahkan dalam membaca data hasil penelitian rekapitulasi harapan pelanggan dalam tabel 4.24 diatas, maka peneliti juga menyajikan dalam bentuk grafik dibawah ini

Gambar 4.4 Grafik rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan sumberbaru Kabupaten jember



Sumber : Data primer 2014

Dari tabel 2.24 dan grafik 4.4 hasil rekapitulasi harapan pelanggan diatas maka dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan akan kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten jember adalah Memuaskan dengan skor harapan sebesar 68,08.

4.2.3 Analisis Data SERVQUAL (Service Quality)

Dalam mengoperasikan model SERVQUAL, dilakukan dengan cara mengurangi hasil skor persepsi responden dengan hasil skor harapan responden pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember. Dari hasil perhitungan tersebut akan dianalisis dan untuk selanjutnya diketahui kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember. Data persepsi dan harapan dari

pelanggan sebagai responden penelitian disajikan dalam tabel rekapitulasi perhitungan sebagai berikut :

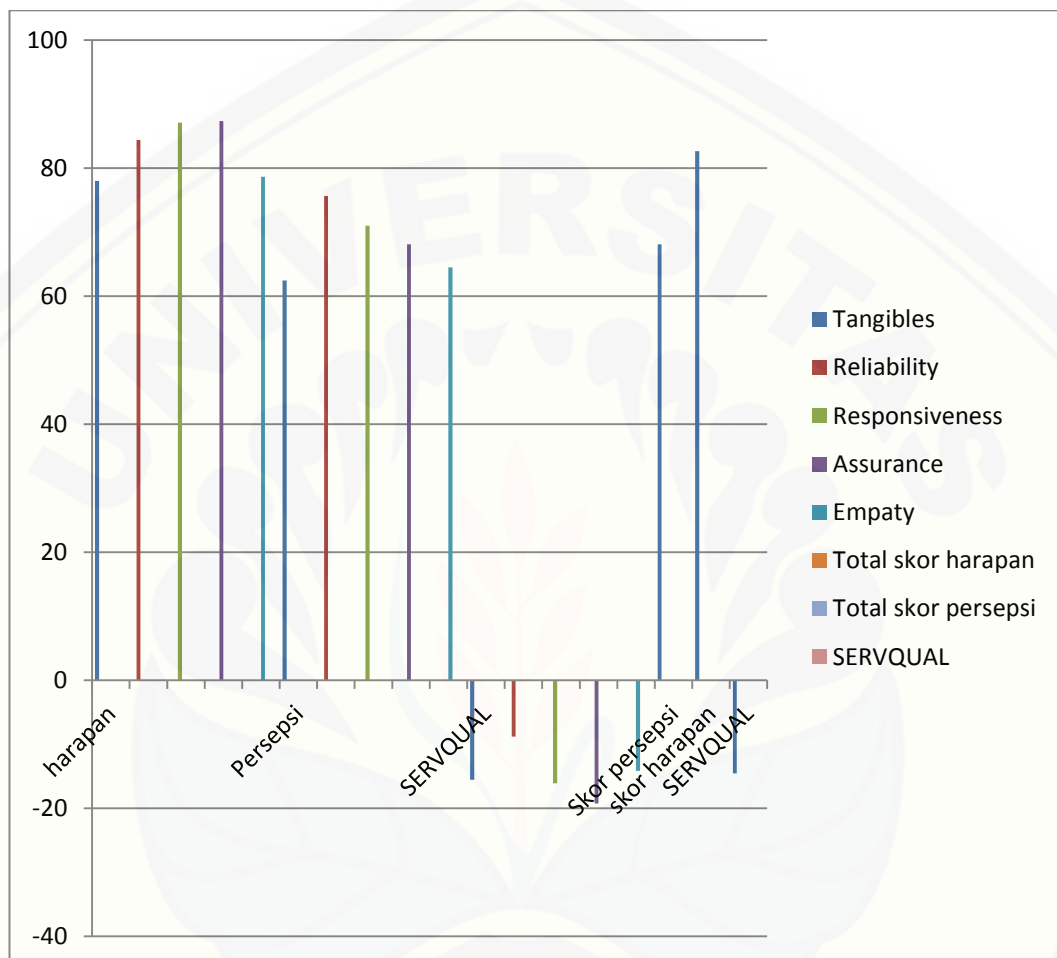
Tabel 4.25 Rekapitulasi perhitungan SERVQUAL untuk kualitas Pelayanan rujukan Pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember

| No | Dimensi | Skor Rata-Rata | | | Tingkat Kualitas |
|--|---|----------------|--------------|---------------|------------------------|
| | | Persepsi | Harapan | SERVQUAL | |
| 1 | Bukti langsung (<i>tangibles</i>) | 62.43 | 77.96 | -15.53 | Tidak Memuaskan |
| | Keandalan (<i>reliability</i>) | 75.61 | 84.39 | -8.78 | Tidak Memuaskan |
| 3 | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | 70.97 | 87.07 | -16.1 | Tidak Memuaskan |
| | Jaminan (<i>assurance</i>) | 68.09 | 87.31 | -19.22 | Tidak Memuaskan |
| 5 | Empati (<i>empaty</i>) | 64.51 | 78.65 | -14.14 | Tidak Memuaskan |
| Skor Rata-Rata tingkat kualitas Pelayanan | | 68.08 | 82.65 | -14.54 | Tidak Memuaskan |

Sumber : Data primer 2014

Agar lebih memudahkan dalam membaca data hasil perhitungan SERVQUAL dalam tabel 4.25, maka penulis juga menyajikannya dalam bentuk Grafik dibawah ini:

Gambar 4.5 Grafik rekapitulasi perhitungan SRVQUAL untuk pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan sumberbaru Kabupaten jember



Dari grafik diatas dapat dijelaskan bahwa 0 sampai 100 begitu juga 0 sampai -40 adalah kategori skor kepuasan pelanggan, dari hasil perhitungan total skor tingkat kualitas pelayanan dari tingkat harapan pelanggan pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dari masing –masing dimensi adalah termasuk dalam kategori tinggi dengan skor 82,65, dan tingkat persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan persepsi pelanggan atas pelayanan rujukan pasien menghasilkan skor 68,08 yang termasuk kategori Memuaskan.

Hasil yang didapat dari perhitungan SERVQUAL yaitu total skor persepsi dikurangi skor harapan pelanggan adalah -14,54 yang merupakan gap negatif. Hal tersebut berarti bahwa harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rowotengah sehingga tingkat kualitas pelayanan rujukan pasien pada puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat dikatakan Tidak Memuaskan.

Perhitungan SERVQUAL menunjukkan rincian angka yang kesemuanya negative dan gap negatif terbesar terjadi pada dimensi Jaminan (*assurance*) -19,22 yang diikuti oleh dimensi daya tanggap (*responsiveness*) -16,1 dan dimensi bukti langsung (*tangibles*) -15,53 dan dimensi empati (*empaty*) -14,14 dan dimensi keandalan (*reliability*) -8,78. Hal tersebut terjadi karena pihak dari puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember belum mampu memenuhi harapan pelanggan dalam pelayanan rujukan, sehingga terjadi kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan.

4.3 Interpretasi Hasil Analisis Data

Dari skor berbagai macam dimensi atas kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember yang dihasilkan dari perhitungan rumus SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi ini adalah -15,53 dengan skor harapan 77,96 dan skor persepsi 62,43 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pendukung layanan serta penampilan petugas. Salah satu responden yaitu Ibu A menilai kerapian petugas Puskesmas baik, namun menurut beliau papan informasi pelayanan tidak tersedia. Memang dalam kenyataannya papan informasi mengenai alur pelayanan rujukan tidak dipasang, oleh karena itu banyak pelanggan yang tidak mengetahui alur pelayanan rujukan pasien. Menurut bapak B (Oktober 2014) areal parkir pelanggan rujukan sangat luas dan mencukupi bagi para pelanggan dan keamanannya juga terjaga dengan baik.

Uraian diatas diperkuat dari pernyataan Bapak C (Oktober 2014) yang mengeluh kalau kursi tunggu yang disediakan hanya berupa 3 bangku kayu yang sikranya berkapasitas 9 orang saja, sehingga ketika bangku itu penuh beliau tidak kebagian tempat duduk dan hanya bisa duduk diteras. Keluhan pelanggan akan kondisi fasilitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Jember disebabkan oleh keterbatasan anggaran Puskesmas untuk pembelian barang yang mendukung pelayanan.

2. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -8,78 dengan skor harapan 84,39 dan skor persepsi 75,61 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kesesuaian layanan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan.

Bapak D (Oktober 2014) mengeluh ketepatan waktu pelayanan rujukan pasien yang cukup lama hingga memakan waktu 45 menit sedangkan pasien harus segera dirujuk ke Rumah Sakit, jadi kecepatan dan ketepatan waktu sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam pelayanan ini.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -16,1 dengan skor harapan 87,07 dan skor persepsi 70,97 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan. Pelanggan yang berinisial E (Oktober 2014) mengeluh daya tanggap petugas yang menurutnya kurang karena beliau merasa petugas acuh tak acuh ketika beliau meminta untuk dilayani, yakni petugas tidak cepat memberikan pelayanan namun malah bersenda gurau dengan rekan kerjanya. Petugas Puskesmas menanggapi hal tersebut dengan menyatakan bahwa petugas jenuh sehingga butuh refreasing dengan cara bercanda dengan rekan kerjanya.

4. Jaminan (assurance)

Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -19,22 dengan skor harapan 87,31 dan skor persepsi 68,09 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kesopanan keramahan petugas, ketrampilan dan keahlian serta kepercayaan terhadap kompetensi petugas.

Keramahan dan kesopanan dirasakan sangat baik oleh Bapak A (Oktober 2014) < namun bagi Bapak Y (Oktober 2014) petugas belum begitu mengerti dengan pertanyaan seputar pertanyaan yang akan beliau terima dan petugas malah melempar ke petugas lainnya. Menurut petugas Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember terjadi karena kemungkinan yang diberi pertanyaan oleh pelanggan bukan petugas Puskesmas, namun petugas yang sedang magang dan belum sepenuhnya mengerti dengan apa yang ditanyakan pelanggan.

5. Empati (empathy)

Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -14,14 dengan skor harapan 78,65 dan skor persepsi 64,51 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan keadilan pelayanan, pengertian petugas dan jam operasi kantor yang nyaman.

Ketidakadilan pelayanan dirasakan oleh Bapak Y (Oktober 2014) yang menurutnya petugas sedikit membedakan dan tidak melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan, namun komunikasi petugas dipandang baik karena menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, dan menurut Ibu R (Oktober 2014) para petugas dalam menjelaskan alur rujukan pasien juga memasukan kosa kata bahasa madura yang digabung dengan penggunaan bahasa Indonesia sehingga pelanggan tersebut menjadi paham akan pelayanan yang mereka terima.

Untuk jam operasional Puskesmas dikeluhkan Oleh Bapak Y (Oktober 2014) yang tidak menentu. Ketika beliau datang di Puskesmas pada pukul 13.30 petugas masih belum tampak sama sekali di Puskesmas, sehingga beliau

menunggu dan akhirnya beliau mendapatkan pelayanan sekitar pukul 14.00. keluhan Bapak Y menurut Petugas Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember terjadi karena para petugas masih kurang disiplin padahal pukul 13.00 seharusnya pelayanan rujukan pasien Puskesmas dibuka kembali setelah jam istirahat Puskesmas.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dari hasil penelitian model SERVQUAL yang dilakukan terhadap 41 responden untuk kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan responden terhadap kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember adalah sangat tinggi dengan skor 82,65. Hal ini menunjukkan bahwa responden menginginkan pelayanan yang maksimal, memuaskan, cepat dan menyenangkan selama pelayanan rujukan berlangsung.
2. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember adalah memuaskan yaitu dengan skor 68,08.
3. Dari perhitungan dengan skor SERVQUAL diperoleh angka negatif sebesar -14,54. Sehingga kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat dikategorikan tidak baik, karena harapan responden terhadap pelayanan lebih besar dari persepsi atau kenyataan yang diterima pada saat pelayanan. Dengan kata lain harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan.

5.2 Saran

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember tidak memuaskan atau bernilai negatif. Untuk itu selanjutnya penulis akan memberikan

saran guna memperbaiki dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada agar dapat menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Adapun saran penulis adalah dengan meningkatkan nilai dari semua dimensi

1. Dimensi Jaminan (*assurance*) yang memiliki skor paling rendah dalam dimensi ini diharapkan petugas dapat berkompetensi dalam menjamin ketepatan waktu kerja, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.
2. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yang memiliki skor paling rendah ke-2 dalam dimensi daya tanggap ini diharapkan petugas puskesmas lebih cepat dalam menangani keluhan pasien dan menciptakan pelayanan yang baik.
3. Dimensi bukti langsung (*tangibles*), dalam dimensi ini diharapkan petugas puskesmas memberikan fasilitas dan sarana yang memadai.
4. Dimensi empati (*empaty*), dalam dimensi empati ini diharapkan petugas Puskesmas dapat bersikap adil serta mampu berkomunikasi kepada pasien tentang pelayanan yang diharapkan.
5. Dimensi keandalan (*reliability*), dalam dimensi ini diharapkan para petugas Puskesmas bisa serius dalam memberikan pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta. Binarupa
- Bungin, Burhan .2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif ; komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Ibrahim, Amin. 2008.*Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Koentjaraningrat .1997. *Metode Penelitian Masyarakat Edisi 3*. Jakarta : Gramedia
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Riduwan . 2005. *Skala Pengukuran Variabel- variable Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono . 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono . 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono . 2005. *Statistik Non Parametrik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suardana , Made. 2003. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Legitimasi Pemerintah di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Bandung*. Tesis Jember : Program Pascasarjana Universitas Jember
- Tjiptono , Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Tjiptono , Fandy. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andy.

Tjokoamidjojo, Bintoro . 2004. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Regulasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang 11 pelayanan unggulan memasukkan pelayanan kesehatan sebagai pelayanan unggulan.

Internet :

1. www.rujukanpuskesmas-jatim.com
2. www.kabarjember.com
3. <http://kik439.blogspot.in/2013/11/sistem-rujukan-sesuai-dengan-protap.html?m=1>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818

e-Mail : penelitian.lemlit@unej.ac.id

Nomor : 1602/UN25.3.1/LT/2014

10 Oktober 2014

Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan
Penelitian

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Pemerintah Kabupaten Jember
di -

JEMBER

Memperhatikan surat Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3525/UN25.1.2/LT/2014 tanggal 08 Oktober 2014, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : M. Andreas Maulikawanto/090910201116
Fakultas / Jurusan : FISIP/Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember
Alamat / HP : Lumajang/HP. 089612596415
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Rujukan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember
Lokasi Penelitian : Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember
Lama Penelitian : Dua bulan (10 Oktober 2014 – 10 Desember 2014)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n Ketua

Sekretaris



Zainuri M.Si

NIP. 196403251989021001

Tembusan Kepada Yth. :

1. Dekan Fakultas FISIP
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO : QMS/173



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Letjen S. Parman No. 89 Telp. 337853 Jember



Kepada
Yth. Sdr. : 1. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Jember
Di -
J E M B E R

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 072/1931/314/2014

Tentang

PENELITIAN

- Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 15 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
2. Peraturan Bupati Jember Nomor 62 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember tanggal 10 Oktober 2014 Nomor : 1602/UN25.3.1/LT/2014 perihal Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian.

MEREKOMENDASIKAN

- Nama / No. Induk : M. Andreas Maulikhawanto 090910201116
Instansi / Fak : FISIP/ Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember
Keperluan : Melaksanakan Penelitian tentang : "Kualitas Pelayanan Rujukan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember".
Lokasi : Dinas Kesehatan, Puskesmas Rowotengah, Kec. Sumberbaru Kabupaten Jember.
Tanggal : 21-10-2014 s/d 21-12-2014

Apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperti untuk kegiatan dimaksud.

Pelaksanaan Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan :

1. Itian ini benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
 2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
 3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember
Tanggal : 21-10-2014

KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER



Widi Prasetyo, M.Pd
Pembina Tingkat 1
NIP. 19670081982011005

- Tembusan :
Yth. Sdr. : 1. Ketua Lembaga Penelitian Univ. Jember
2. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN

JL.Srikoyo I/03 Jember Telp. (0331) 487577 Fax (0331) 426624
Website : dinkes.jemberkab.go.id E-mail : sikdajember@yahoo.co.id

Jember, 24 Oktober 2014

Nomor : 440 / 2014 / 414 / 2014
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth.Sdr. Kepala Puskesmas Rowotengah
di -

JEMBER

Menindak lanjuti surat Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas Kabupaten Jember Nomor : 072/1931/314/2014, Tanggal 21 Oktober 2014, Perihal Ijin Penelitian, dengan ini harap saudara dapat memberikan data seperlunya kepada :

Nama : M. ANDREAS MAULIKHAWANTO
NIM : 090910201116
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember
Fakultas : FISIP Universitas Jember
Keperluan : Melaksanakan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Rujukan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember"
Waktu Pelaksanaan : 24 Oktober 2014 s/d 21 Desember 2014

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami tidak keberatan, dengan catatan:

1. Penelitian ini benar-benar untuk kepentingan penelitian
2. Tidak dibenarkan melakukan aktifitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan

Selanjutnya Saudara dapat memberi bimbingan dan arahan kepada yang bersangkutan.

Demikian dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



Dr. BAMBANG SUWARTONO, MM
Pembina Utama Muda
NIP : 19570202 198211 1 002

Tembusan:
Yth. Sdr. Yang bersangkutan
di Tempat



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS ROWOTENGAH
KECAMATAN SUMBERBARU
Jl. Gajah Mada No 77 Sumberagung Telp. 085258749961/085745473056
Email: pkm_rowotengah@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 818 /80/414.30/ 2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. DJOKO POERNOMO
NIP : 195504121984121003
Jabatan : KEPALA PUSKESMAS ROWOTENGAH

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : M. Andreas Mauilikhawanto
NIM : 090910201116

Telah menyelesaikan penelitian di instansi Puskesmas Rowotengah Kecamatan
Sumberbaru Kabupaten Jember dengan judul :

***"Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Puskesmas Rowotengah Kecamatan
Sumberbaru Kabupaten Jember"***

Mulai tanggal : 10 Oktober s/d 10 Desember 2014

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 15 Desember 2014

Kepala Puskesmas



Dr. DJOKO POERNOMO
NIP. 195504121984121003

Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Prioritas Pelayanan Publik

| NO | Sektor | Jenis Pelayanan |
|----|---|--|
| 1 | Administrasi Kependudukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Catatan Sipil 3. Akta Kelahiran 4. Akta Kematian 5. Akta nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga |
| 2 | Kepolisian | <ol style="list-style-type: none"> 1. STNK dan BPKB 2. SIM 3. Penyelesaian laporan Pengaduan masyarakat |
| 3 | Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. SIUP, SITU, Tanda Dengan Perusahaan 2. Metrologi /Tera 3. Pengujian hasil industri. |
| 4 | Bea cukai dan pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bea masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Pajak. |
| 5 | Kesehatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu |
| 6 | Imigrasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan paspor 2. Pengurusan |
| 7 | Perhubungan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin Usaha angkutan Udara/ laut 2. Pelayanan Bandara/Pelabuhan/Stasiun/ Terminal Bus 3. Uji kelayakan kendaraan bermotor |
| 8 | Ketenagakerjaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Kuning (pencari kerja) 2. Informasi kesempatan kerja 3. Penempatan tenaga kerja 4. Pelayanan TKI di Bandara dan pelabuhan |
| 9 | Pertanahan dan Pemukiman | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan Sertifikasi Tanah 2. Pengurusan Pengalihan hak atas tanah 3. IMB 4. Ijin lokasi industri atau perdagangan 5. HO 6. Hamdal |
| 10 | Pendidikan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah 3. Pendidikan Lainnya |
| 11 | Penanaman Modal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin PMA 2. Ijin PMDA 3. Informasi Potensi Investasi. |

Sumber: Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005

**Daftar Nama Karyawan Karyawati Puskesmas Rowotengah Kecamatan
Sumberbaru Kabupaten Jember Tahun 2015**

| NO | Nama / NIP | Pangkat | Golongan | Alamat |
|------------|--|----------------------------------|----------|-----------------|
| PNS | | | | |
| 1 | dr.Djoko Poernomo 195504121984121000 | Kepala /Pembina | IV A | |
| 2 | dr.Dina Nurul Agustina 198208222014122001 | Penata Muda Tk I | III B | |
| 3 | dr.Adhita Satria Maulana 198810032014121001 | Penata Muda Tk I | III B | |
| 4 | dr.Luk luk Nurhayati 197902252014122001 | Penata Muda Tk I | III B | |
| 5 | Rela Agustina 196208141983122001 | Penata Tk 1 (Perawat) | III D | Pringgowirawan |
| 6 | Suhardjo 195908171986101005 | Penata Muda Tk 1 (Staf TU) | III B | Rowotengah |
| 7 | Ali Fauzi 196409121987031007 | Penata Muda Tk 1 (Staf SP2TP) | III B | Tanggul |
| 8 | Jamilun 196612091987031005 | Penata Muda Tk 1 (Staf KORIM) | III B | Sumberagung |
| 9 | EF. Dwi Handayani 196905231988122001 | Penata Muda Tk 1 (Perawat) | III B | Sumberagung |
| 10 | Dyah Susilo W 197203301992032003 | Penata Muda Tk 1 (Bidan) | III B | Rowotengah |
| 11 | Sri Rahayu 197104291991022011 | Penata Muda Tk 1 (Bidan) | III B | Pringgowirangan |
| 12 | Winarsih 196310061991021001 | Penata Muda Tk 1 (Staf) | III B | Tanggul |
| 13 | Hamilatun Imaniyah 198002112006042020 | Pengatur (Perawat) | II C | Sumberbaru |
| 14 | Kaenah 196004161986022002 | Pengatur (Staf) | II D | Rowotengah |
| 15 | Jamaluddin Malik 196309021991022001 | Pengatur Tk 1 (Bidan) | II D | Pringgowirangan |
| 16 | Supartiningsih 197611082007012012 | Pengatur Muda (Bidan) | II A | Sumberbaru |
| PTT | | | | |
| 17 | Dhian Permatasari 198702212011012001 | Pengatur (Staf) | II A | Sumberagung |

| | | | | |
|-----------|----------------------------------|----------------------|------|-------------|
| 18 | Cholifah 13 3 0007858 | PTT (Staf) | II D | Rowotengah |
| 19 | Wiwik Daniatul 13 4 047 13464 | PTT (Bidan) | II D | Sumberbaru |
| 20 | Ika Yuniawati 13 4 048 15538 | PTT (Bidan) | II D | Sumberbaru |
| 21 | Norma Diyanti Primasari - | PTT (Bidan) | II D | Sumberagung |
| 22 | Deny Kurniasri - | KONTRAK (Perawat) | II A | Rowotengah |
| 23 | M. Sugeng Wahyudi - | KONTRAK (Perawat) | II A | Sumberagung |
| HR | | | | |
| 24 | Hamidun | SUKWAN (Staf) | - | Sumberagung |
| 25 | Musrifah | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 26 | Dwi Mardiana sari | SUKWAN (Perawat) | - | - |
| 27 | Aji Dayu Dona P | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 28 | Yuyun Sri Rahayu | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 29 | Irnan Koiriyah | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 30 | Destiana Rainor Homsy | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 31 | Novita Maula Dewi | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 32 | Suswati | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 33 | Indartik | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 34 | M Yasin | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 35 | Ulfi | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 36 | Elen Aristyan | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 37 | Nova Anas Jayanti | SUKWAN (Bidan) | - | - |

| | | | | |
|----|---------------------|---------------------|---|---|
| 38 | Devita Kartika Sari | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 39 | Serlinda WS | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 40 | Sofiana | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 41 | Fitria YW | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 42 | Noviana Pradita | SUKWAN (Bidan) | - | - |
| 43 | Yuda Dwikristanto | SUKWAN (Perawat) | - | - |
| 44 | Fajar Wicaksono | SUKWAN (Perawat) | - | - |
| 45 | Aprillia Kartika W | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 46 | Sugiarti | SUKWAN (Staf) | - | - |
| 47 | Suparman | SUKWAN (Staf) | - | - |

Sumber : Puskesmas Rowotengah 2015

Dalam tabel Pegawai Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember diatas terdapat , 4 Dokter, 15 Bidan , 9 Perawat dan 19 Staf lainnya

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Alamat : _____
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Pendidikan terakhir : _____

Petunjuk Pengisian :

- a. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai!
- b. Keterangan pilihan jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
CS : Cukup Setuju
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

TM : Tidak Memuaskan
KM : Kurang Memuaskan
CM : Cukup Memuaskan
M : Memuaskan
SM : Sangat Memuaskan

1.

2. Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kabupaten Jember

a) Bukti Langsung (tangible)

| No | PERTANYAAN | STS | TS | RG | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1 | <p>Keadaan sarana dan prasarana</p> <p>a. Apakah anda menginginkan gedung puskesmas diperbaiki?</p> <p>b. Apakah anda menginginkan tempat parkir diperluas dan peningkatan kemanannya?</p> <p>c. Apakah anda menginginkan dilayani dengan peralatan modern seperti computer?</p> | | | | | |
| 2 | <p>Fasilitas pendukung layanan</p> <p>a. Apakah anda menginginkan ruang tunggu yang bersih dan dilengkapi AC, TV , Koran majalah serta kursi dan toilet yang bersih?</p> <p>b. Apakah anda menginginkan papan pengumuman tentang tata cara serta alur rujukan pasien?</p> | | | | | |
| 3 | <p>Kerapian petugas</p> <p>a. Apakah anda menginginkan penampilan petugas yang rapi?</p> | | | | | |

b) Keandalan (reliability)

| No | PERTANYAAN | STS | TS | RG | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1 | Bebas kesalahan a. Apakah anda menginginkan para petugas dan kerjasama antar petugas puskesmas bekerja tanpa kesalahan? | | | | | |
| 2 | Kesesuaian janji pelayanan a. Apakah anda menginginkan waktu pelayanan yang lebih cepat sesuai dengan apa yang dijanjikan? | | | | | |

c) Daya tanggap (responsiveness)

| No. | PERTANYAAN | STS | TS | RG | S | SS |
|-----|---|-----|----|----|---|----|
| 1. | Keamanan pegawai untuk membantu pelanggan a. Apakah anda menginginkan petugas lebih tanggap dalam membantu melayani anda dan menyelesaikan masalah anda? | | | | | |
| 2. | Kecepatan pegawai a. Apakah anda menginginkan pegawai cepat dalam menanggapi permintaan layanan dan menyelesaikan masalah anda? | | | | | |

d) Jaminan (assurance)

| No. | PERTANYAAN | STS | TS | RG | S | SS |
|-----|--|-----|----|----|---|----|
| 1. | <p>Kesopanan dan keramahan petugas</p> <p>a. Apakah anda menginginkan petugas berlaku sopan dan ramah dalam melayani anda?</p> | | | | | |
| 2. | <p>Kompetensi petugas</p> <p>a. Apakah anda menginginkan petugas yang ahli dan terampil dalam memberikan layanan rujukan sehingga dapat menjamin keberhasilan?</p> | | | | | |
| 3 | <p>Kepercayaan terhadap jaminan kepastian biaya pelayanan</p> <p>a. Apakah anda menginginkan biaya pelayanan yang tidak berubah-ubah dan murah?</p> | | | | | |

e) Empati (empaty)

| No | PERTANYAAN | STS | TS | RG | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1 | <p>Keadilan pelayanan dan perhatian pegawai</p> <p>a. Apakah anda menginginkan sikap adil petugas dalam melayani seluruh pelanggan?</p> <p>b. Apakah anda ingin perhatian petugas secara pribadi?</p> | | | | | |
| 2 | <p>Kemampuan komunikasi pegawai</p> <p>a. Apakah anda menginginkan petugas menjelaskan dengan baik tentang pelayanan yang anda minta?</p> | | | | | |
| 3 | <p>Jam operasi kantor (Puskesmas)</p> <p>a. Apakah anda menginginkan jam beroperasinya pelayanan rujukan pasien pada puskesmas yang nyaman?</p> | | | | | |

3. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan rujukan pasien pada pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah Kabupaten Jember

A. Bukti langsung (tangible)

| No | PERTANYAAN | TM | KM | CM | M | SM |
|----|---|----|----|----|---|----|
| 1 | Keadaan sarana dan prasarana a. Bagaimana keadaan gedung puskesmas saat ini? b. Bagaimana kapasitas dan keamanan tempat parkir? c. Bagaimana ketersediaan peralatan modern seperti computer dalam membantu pelayanan anda? | | | | | |
| 2 | Fasilitas pendukung layanan a. Bagaimana keadaan ruang tunggu dan toilet? b. Bagaimana ketersediaan papan informasi tentang pelayanan rujukan pasien? | | | | | |
| 3 | Kerapian petugas a. Bagaimana kerapian penampilan petugas pada puskesmas? | | | | | |

B. Keandalan (reliability)

| No | PERTANYAAN | TM | KM | CM | M | SM |
|----|--|----|----|----|---|----|
| 1 | Bebas kesalahan a. Bagaimana pelayanan dari petugas dan kerjasama antar petugas dalam proses pelayanan yang benar dari awal hingga akhir? | | | | | |
| 2 | Kesesuaian janji pelayanan a. Bagaimana kesesuaian kecepatan waktu pelayanan yang diberikan dengan janji pelayanan? | | | | | |

C. Daya tanggap (responsiveness)

| No | PERTANYAAN | TM | KM | CM | M | SM |
|----|---|----|----|----|---|----|
| 1 | Kemauan pegawai untuk membantu pelanggan a. Bagaimana ketanggapan petugas dalam membantu melayani anda dan menyelesaikan masalah anda? | | | | | |
| 2 | Kecepatan pegawai a. Bagaimana kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan layanan dan menyelesaikan masalah anda? | | | | | |

D. Jaminan (assurance)

| No | PERTANYAAN | TM | KM | CM | M | SM |
|----|---|----|----|----|---|----|
| 1 | Kesopanan dan keramahan petugas a. Bagaimana keterampilan dan keahlian petugas ? | | | | | |
| 2 | a. Bagaimana ketrampilan dan keahlian petugas dalam proses melayani rujukan sehingga dapat menjamin kebenaran hasil rujukan pasien? | | | | | |
| 3 | Kepercayaan terhadap jaminan kepastian biaya a. Bagaimana kepastian biaya pelayanan yang dipatok petugas tidak berubah-ubah dan murah? | | | | | |

E. Empati (empaty)

| No | PERTANYAAN | TM | KM | CM | M | SM |
|----|---|----|----|----|---|----|
| 1 | Keadilan pelayanan dan perhatian pegawai a. Bagaimana keadilan petugas dalam melayani seluruh pelanggan? b. Bagaimana perhatian petugas secara pribadi? | | | | | |
| 2 | Kemampuan komunikasi pegawai a. Bagaimana kemampuan petugas dalam menjelaskan tentang pelayanan yang anda minta? | | | | | |
| 3 | Jam operasi kantor a. Bagaimana kenyamanan jam beroperasinya pelayanan rujukan pasien di puskesmas ini? | | | | | |

Skor Harapan Responden

| RES | Item Pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 34 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |



Skor Persepsi Responden

| RES | Item Pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 12 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 13 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 18 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 22 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 24 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 38 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 39 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |





**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN**

ALAMAT : JL. SRIKOYO NO. 1/03 Telp. 0331-487577 Fax 0331-426624
JEMBER

Kode Pos 68111

**BERITA ACARA PRUBAHAN JENIS KONTRAK PENGADAAN PEKERJAAN KONSTRUKSI
KEGIATAN : PEMBANGUNAN POSKESDES, PENINGKATAN PUSKESMAS MENJADI
PUSKESMAS PONED DAN PENINGKATAN PUSKESMAS PERAWATAN MENJADI
PUSKESMAS MAMPU PONED
DINAS KESEHATAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2012
Nomor : 027/11202/414/2012**

Pada hari ini **Selasa** tanggal **Tujuh** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Dua Belas**, kami selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Konstruksi dan Panitia Pengadaan Barang / Jasa Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tahun Anggaran 2012, yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Nomor:800/1163/414/2012 tanggal 10 Januari 2012, mengadakan perubahan jenis kontrak, yang semula tertulis **KONTRAK PERSENTASE** diubah menjadi **KONTRAK LUMPSUM** untuk kegiatan berikut:

1. Peningkatan Puskesmas Perawatan menjadi puskesmas Mampu PONED Puskesmas Umbulsari Kecamatan Umbulsari
2. Peningkatan Puskesmas Perawatan menjadi puskesmas Mampu PONED Puskesmas Rambipuji Kecamatan Rambipuji
3. Peningkatan Puskesmas menjadi puskesmas PONED Puskesmas Curahnongko Kecamatan Tempurejo
4. Peningkatan Puskesmas menjadi puskesmas PONED Puskesmas Andongsari Kecamatan Ambulu
5. Peningkatan Puskesmas menjadi puskesmas PONED Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru
6. Pembangunan Poskesdes Desa Sabrang Kecamatan Ambulu
7. Pembangunan Poskesdes Desa Kamal Kecamatan Arjasa
8. Pembangunan Poskesdes Desa Gl;agahwero Kecamatan Panti

Segala hal yang belum tercantum dalam dokumen pengadaan, mengacu pada peraturan dan ketentuan pemerintah yang berlaku.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 Agustus 2012

PANITIA PENGADAAN BARANG/JASA

- | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------|
| 1. YUMARLIES, SH, MM | PPK | 1. |
| 2. NI KETUT ARDHANI, S.Psi, M.Kes | Ketua Panitia | 2. |
| 3. Drs. SUGENG CATUR W | Sekretaris | 3. |
| 4. YUNIDES | Anggota | 4. |
| 5. SITI NGAISAH | Anggota | 5. |
| 6. SUBAIDA | Anggota | 6. |

Digital Repository Universitas Jember

Dokumentasi saat penelitian di Puskesmas Rowotengah



Profil Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumbearu Kabupaten Jember

