

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS TATELU

Inneke Victor¹, Ronaldo Rottie², Bryan R. Wurangian³

Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik De La Salle Manado
Kairagi 1, Kombos Manado

Email : ivictor@unikadelasalle.ac.id, rrottie@unikadelasalle.ac.id, bryanwurangian2@gmail.com

Abstrak

Pusat layanan yang disediakan bagi masyarakat seperti puskesmas harus memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk mendapatkan respon yang positif dari pengguna layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tatalu. *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk merangkai berbagai macam elemen kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Metode ini melakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja suatu perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 97% yang diperoleh dari penjumlahan seluruh atribut. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja masing-masing atribut pelayanan Puskesmas Tatalu sudah memenuhi harapan pasien, namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Rekomendasi atribut untuk prioritas perbaikan berada pada kuadran A karena kuadran A berisikan atribut yang penting bagi pelanggan namun belum dilaksanakan dengan baik oleh pihak Puskesmas Tatalu, yaitu atribut tempat parkir puskesmas yang memadai, ruang tunggu yang disediakan nyaman dan memadai, serta petugas puskesmas yang memahami kebutuhan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

Abstract

Service centers provided for the community such as health center must have good service quality in order to get a positive response from users of these services. This research was conducted to analyze the level of patient satisfaction with the quality of service at the Tatalu Health Center. Importance Performance Analysis (IPA) can be used to assemble various elements of a collection of services and identify the actions needed. This method measures the level of conformity to find out how much the customer is satisfied with the performance of a company, and how much the service provider understands what the customer wants for the services provided. The result of the calculation of the conformity level of the respondents is 97% which is obtained from the sum of all attributes. It shows that the performance of each attribute of the Tatalu Health Center services has met patient expectations, but performance still needs to be improved. Recommendations for the priority improvement are in quadrant A because quadrant A contains attributes that are important to customers but have not been implemented properly by the Tatalu Health Center, these attributes are adequate public health center parking, waiting rooms provided are comfortable and adequate, and health center staff who understand patient needs.

Keywords : Patient satisfaction, Service quality, Importance Performance Analysis (IPA)

1. PENDAHULUAN

Puskesmas termasuk salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan rakyat pada suatu wilayah kecamatan. Dalam usaha pencegahan serta penanganan masalah kesehatan rakyat, puskesmas sendiri berperan penting menunjang kinerja instansi kesehatan di wilayah yang lebih luas, yaitu rumah sakit [1]. Menurut peraturan menteri kesehatan (permenkes) sarana layanan kesehatan merupakan suatu lokasi di mana pemerintah, pemerintah daerah, dan

masyarakat melaksanakan upaya layanan kesehatan yang bersifat *promotif* (peningkatan), *preventif* (pencegahan), *kuratif* (penyembuhan), dan *rehabilitatif* (pemulihan). Layanan untuk kesehatan kepada warga bertujuan untuk membentuk masyarakat yang sehat [2]. Sebagai unit pelaksana teknis dinas (UPTD), Puskesmas merupakan ujung tombak atau garda terdepan layanan kesehatan di Indonesia, dan menjadi fasilitas kesehatan yang kerap dimanfaatkan oleh masyarakat [3].

Kualitas pelayanan dimulai dengan adanya kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi pelanggan atau sejauh mana pelanggan merasa puas [4]. Perbedaan antara layanan yang diberikan dan harapan pelanggan dapat digunakan untuk menentukan kualitas layanan. Dengan membandingkan pencapaian saat ini dengan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan, kualitas layanan yang ditawarkan di puskesmas dapat ditentukan. Puskesmas akan membuat pasien merasa aman dan nyaman jika kualitas pelayanannya sesuai dan memuaskan.

Pentingnya kualitas pelayanan terhadap kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa yaitu pasien agar pasien merasa puas. Hal ini merupakan salah satu indikator keberhasilan dari pemberian pelayanan di sebuah puskesmas. Pencapaian kualitas pelayanan yang baik saja belum cukup, tetapi harus dijaga dengan mempertimbangkan perubahan kebutuhan, harapan dan keinginan dari pasien. Memenuhi atau melampaui harapan pengguna jasa/pasien terhadap kualitas pelayanan menjadi kunci menghasilkan loyalitas dari pengguna/pasien. Puskesmas Tatelu telah berusaha sebaik mungkin untuk melaksanakan pemeriksaan kesehatan bagi masyarakat. Namun usaha tersebut belum maksimal karena masih terdapat pasien yang belum puas dan tidak nyaman dengan layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tatelu.

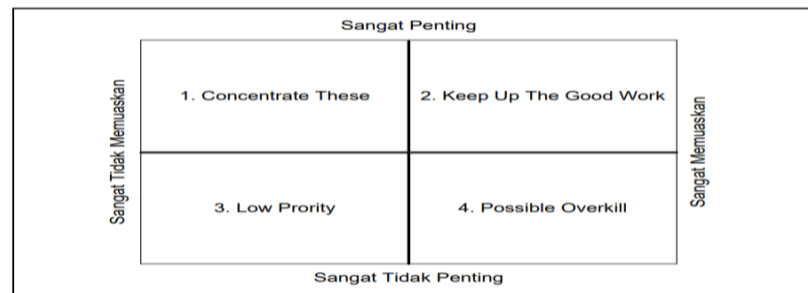
Hasil observasi dan wawancara kepada pasien dan petugas di puskesmas Puskesmas Tatelu, didapatkan adanya komplain dari pasien atau keluarga pasien yang ada di ruangan loket. Terdapat juga keluhan dari pasien tapi tidak di utarakan secara langsung kepada pihak puskesmas dan ditemukannya beberapa fasilitas yang tidak disediakan seperti kursi yang tidak ada sama sekali untuk menunggu pengambilan obat di dekat apotek. Dari beberapa masalah tersebut penelitian ini dilakukan, yaitu melakukan analisis tentang kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tatelu untuk mengetahui kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

Ada banyak metode yang bisa dipakai untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan diantaranya *Service Quality (Servqual)*, *Kano Model*, *Service Performance*, *Customer Satisfaction*, dan *Importance performance analysis (IPA)*. Penelitian ini menggunakan metode IPA yang mengukur kepentingan dan kinerja dari berbagai aspek pelayanan, sehingga dapat membantu menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan.

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang terdiri dari 2 (dua) komponen, yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*) [5]. Analisis kuadran berguna untuk melihat hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pasien [5]. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk memberikan masukan dalam meningkatkan pelayanan yang menurut pasien yang sangat berpengaruh dan sesuai dengan keinginan pasien sehingga membuat pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

2. LANDASAN TEORI

Importance Performance Analysis menghubungkan berbagai macam elemen layanan untuk menentukan tindakan yang perlu diperbaiki. Pengukuran dengan tingkat kesesuaian diperlukan untuk metode ini agar bisa mengetahui seberapa puas pelanggan pada kinerja perusahaan dan bagaimana penyedia layanan dapat mengetahui apa yang diinginkan para pelanggan atau pengguna jasa dari layanan yang mereka berikan [6]. Dari analisis *Importance performance analysis*, dilakukan pemetaan ke dalam kuadran untuk semua variabel yang relevan dengan kualitas layanan. Pembagian kuadran untuk *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius [6]

Berikut penjelasan strategi yang bisa digunakan terkait dengan berbagai posisi dari empat kuadran yang memiliki variabel [11] :

1. Kuadran 1 (*Concentrate These*)

Daerah ini mencakup atribut-atribut yang disebut berarti menurut pengunjung, hanya saja tidak memenuhi harapan mereka. Atribut-atribut dalam daerah ini perlu diperbaiki.

2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Area di mana atribut-atribut yang dikatakan berarti menurut pelanggan telah terpenuhi berdasarkan harapan mereka. Faktor-faktor yang telah tergabung di area ini harus tetap dijaga, sebab faktor-faktor ini secara kolektif berkontribusi pada keunggulan produk atau layanan jasa yang diakui oleh pelanggan.

3. Kuadran 3 (*Low Priority*)

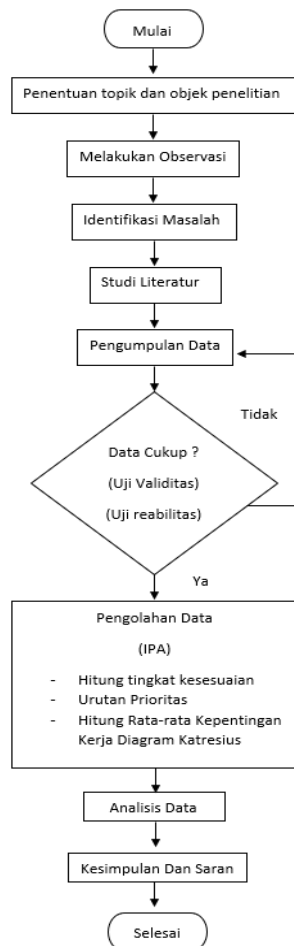
Yaitu area dimana pelanggan menganggap faktor - faktor di bagian ini kurang penting, selain itu kinerja dari perusahaan atau penyedia layanan jasa tidak melaksanakannya dengan baik. Perlu untuk merevaluasi atribut-atribut yang termasuk di daerah ini guna meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Terdapat kebutuhan untuk mempertimbangkan kembali faktor-faktor tersebut karena dampaknya untuk manfaat pengguna jasa tergolong rendah.

4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Area yang berisikan elemen-elemen yang disebut berlebihan oleh pengguna jasa dan tidak dianggap penting. Elemen-elemen ini perlu ditinjau ulang untuk mengurangi kelebihan dan fokus pada aspek-aspek yang lebih relevan dan penting bagi pelanggan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Gambar 2 menunjukkan diagram alir penelitian ini.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Penulis menentukan topik dan objek penelitian untuk memutuskan membahas tentang apa dan tempat/lokasi penelitian.

2. Melakukan Observasi

Setelah mendapatkan topik yang akan dibahas dan lokasi penelitian, maka penulis melakukan observasi pada puskesmas dan mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan.

3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan hasil pengamatan penulis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, ditemukan masalah dalam kualitas pelayanan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan

pengguna jasa puskesmas, sehingga berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan analisa kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tatelu.

4. Studi Literatur

Penulis melakukan studi literatur untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini.

5. Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan observasi, wawancara dan membagikan kuisioner kepada pasien di Puskesmas Tatelu. Untuk menentukan apakah data sudah cukup dilakukan pengujian validitas dan reabilitas data dengan bantuan software SPSS.

6. Pengolahan data

Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan maka data tersebut diolah menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Berikut Merupakan langkah-langkah perhitungan IPA:

- a. Perhitungan tingkat kesesuaian.
- b. Urutan prioritas.
- c. Perhitungan nilai rata-rata dalam diagram Kartesius.

7. Analisis Data

Setelah melakukan pengolahan data penulis melakukan analisis data yaitu analisis hal-hal apa saja yang melibatkan kualitas pelayanan yang harus segera diperbaiki, dan hal-hal yang sudah baik untuk terus dipertahankan sehingga kualitas pelayanan dari Puskesmas Tatelu dapat ditingkatkan.

8. Kesimpulan dan Saran

Penulis memberikan kesimpulan serta saran berdasarkan hasil dari pengolahan dan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini.

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari kuisioner yang dibagikan kepada 290 pasien di Puskesmas Tatelu. Data yang terkumpul kemudian dihitung menggunakan *software IBM SPSS 26*.

4.1 Tingkat Kesesuaian

Dari hasil dari total jawaban setiap atribut dan kenyataan, dihitung tingkat kesesuaian setiap atribut menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut

Atribut	Kenyataan	Harapan	Tingkat kesesuaian	%
X1	601	1160	0.52	52%
X2	779	1115	0.70	70%

X3	1106	1107	1.00	100%
X4	1140	1137	1.00	100%
X5	1076	1102	0.98	98%
X6	1005	960	1.05	105%
X7	986	983	1.00	100%
X8	1218	1201	1.01	101%
X9	597	962	0.62	62%
X10	1118	1118	1.00	100%
X11	1162	1166	1.00	100%
X12	1131	1106	1.02	102%
X13	1080	989	1.09	109%
X14	1158	1158	1.00	100%
X15	1156	987	1.17	117%
X16	1160	1161	1.00	100%
X17	1156	1248	0.93	93%
X18	1160	1162	1.00	100%
X19	1165	1145	1.02	102%
X20	1151	1151	1.00	100%
X21	1127	1134	0.99	99%
X22	949	952	1.00	100%
X23	1167	1103	1.06	106%
X24	1159	1211	0.96	96%
X25	1081	830	1.30	130%
X26	807	1136	0.71	71%
X27	1079	954	1.13	113%
X28	939	939	1.00	100%
X29	1241	1237	1.00	100%
Rata-rata			0,97	97%

Dari Tabel 1 dapat diketahui atribut pelayanan puskesmas terendah adalah 52% yaitu tempat parkir yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pasien karena area yang ada belum dapat menampung kendaraan dari para pasien. Sedangkan untuk tingkat kesesuaian yang paling tinggi sebesar 130% yang berarti melebihi harapan dari pasien yang datang ke puskesmas, yaitu atribut petugas non medis dan medis yang memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanannya. Rata-rata hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 97%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan puskesmas pada setiap aspek sudah sesuai dengan harapan pasien. Namun demikian kinerja Puskesmas Tatelu tetap perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang masih berkisar antara 80% sampai 100%.

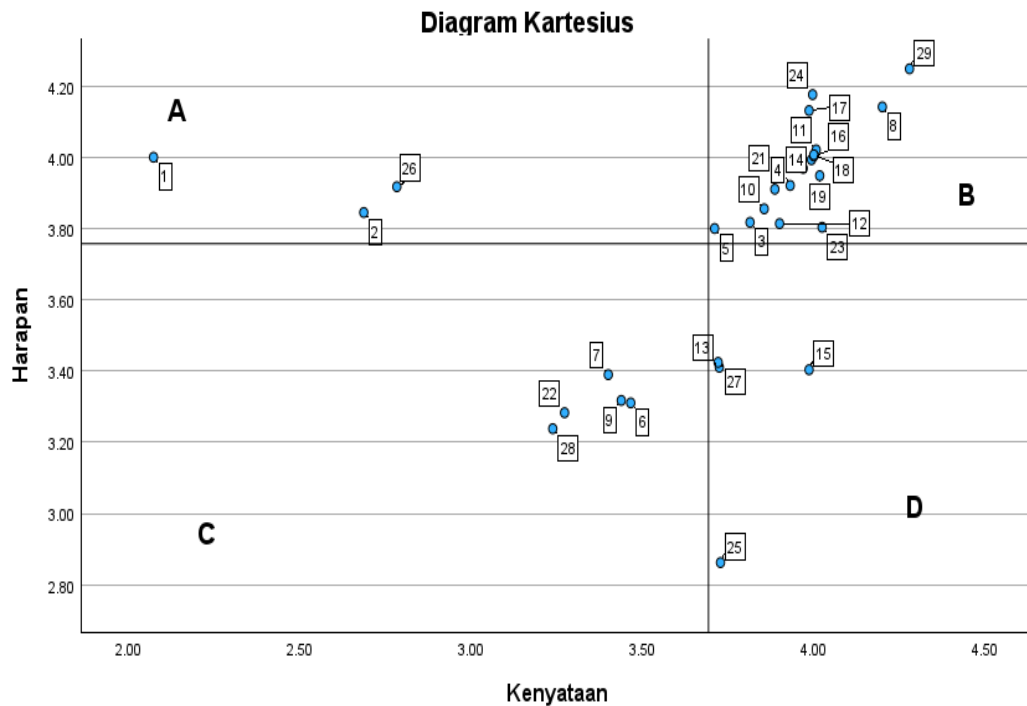
4.2 Analisis Kenyataan dan Harapan

Metode *Importance Perfomance Analysis* berguna untuk mengukur suatu elemen yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan dengan memasukan nilai-nilai yang didapat ke dalam diagram Kartesius. Hasil pengolahan data kuesioner dimasukkan ke dalam diagram Kartesius agar bisa mengidentifikasi atribut mana yang perlu ditingkatkan dan apa saja yang harus dipertahankan oleh pihak puskesmas. Hasil perhitungan kenyataan dan harapan dari Puskesmas Tatelu diberikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Rata-rata Kenyataan dan Harapan

NO	Dimensi	Atribut	Rata-Rata	
			Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)
1	<i>Tangible</i>	X1	2.07	4.00
2		X2	2.69	3.84
3		X3	3.81	3.82
4		X4	3.93	3.92
5		X5	3.71	3.80
6	<i>Reliability</i>	X6	3.47	3.31
7		X7	3.40	3.39
8		X8	4.20	4.14
9		X9	3.44	3.32
10		X10	3.86	3.86
11		X11	4.01	4.02
12	<i>Responsivness</i>	X12	3.90	3.81
13		X13	3.72	3.41
14		X14	3.99	3.99
15		X15	3.99	3.40
16		X16	4.00	4.00
17		X17	3.99	4.13
18	<i>Assurance</i>	X18	4.00	4.01
19		X19	4.02	3.95
20		X20	3.97	3.97
21		X21	3.89	3.91
22		X22	3.27	3.28
23		X23	4.02	3.80
24	<i>Emphaty</i>	X24	4.00	4.18
25		X25	3.73	2.86
26		X26	2.78	3.92
27		X27	3.72	3.42
28		X28	3.24	3.24
29		X29	4.28	4.25

Tabel 2 menampilkan nilai rata-rata kenyataan dan harapan. Nilai rata-rata dari kenyataan dan harapan selanjutnya dimasukkan ke dalam diagram Kartesius seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius Kenyataan dan Harapan

- Kuadran A
Atribut ini dipandang berarti oleh pasien namun kurang terlaksanakan oleh pihak puskesmas.
- Kuadran B
Atribut ini dipandang berarti oleh pasien dan membuat pasien puas, dan telah terlaksanakan oleh pihak puskesmas.
- Kuadran C
Atribut ini dipandang berarti oleh pasien, namun kurang terlaksanakan oleh pihak puskesmas.
- Kuadran D
Atribut yang kurang dipandang berarti bagi pasien, tapi telah terlaksanakan secara berlebihan oleh pihak puskesmas.

Dari diagram Kartesius pada Gambar 3, atribut pada kuadran A harus paling ditingkatkan, sementara atribut pada kuadran C dianggap kurang penting oleh pasien dan tidak dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Tatelu. Kuadran A menggambarkan atribut yang dinilai penting oleh pasien tetapi tidak dilaksanakan dengan baik oleh puskesmas. Atribut tersebut adalah X1 yaitu tersedia tempat parkir yang memadai, X2 yaitu tersedia ruang tunggu yang nyaman dan memadai, X26 yaitu petugas puskesmas memahami kebutuhan pasien. Kuadran C menggambarkan atribut yang kurang dianggap penting oleh pasien tetapi tidak dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Tatelu. Atribut tersebut adalah X6 yaitu pelayanan puskesmas yang tepat waktu, dan X7 yaitu puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pasien yang datang ke Puskesmas Tatelu adalah 97%, yaitu pasien merasa puas namun kinerja pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan lagi.
2. Rekomendasi atribut untuk prioritas perbaikan terdapat pada kuadran A yang atribut yang penting bagi pelanggan tetapi tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak Puskesmas Tatelu, yaitu atribut tempat parkir puskesmas yang memadai (X1), ruang tunggu yang disediakan nyaman dan memadai (X2), dan petugas puskesmas memahami kebutuhan pasien (X26).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Puskesmas Tatelu dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan atribut yang telah dianalisis untuk diperbaiki sehingga akan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akhmad Syukron dan N. Hasan, "Perancangan Sistem Snformasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong," *bianglala informatika*, vol. 3, no. 1, 2015, doi: <https://doi.org/10.31294/bi.v3i1.574>.
- [2] Sri Handayani, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno," *researchgate*, sep. 2016. https://www.researchgate.net/publication/318951683_tingkat_kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_kesehatan_di_puskesmas_baturetno.
- [3] Biyanda Einurkhayatun, Antono Suryoputro, dan Eka Yunila Fatmasari, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017," *jurnal kesehatan masyarakat*, vol. 5, no. 4, pp. 33–42, nov. 2017, doi: <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i4.18314>.
- [4] Alim, N. Tangdilambi, dan A. Badwi, "Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar)," *jurnal manajemen kesehatan yayasan rs.dr. Soetomo*, vol. 5, no. 2, p. 165, nov. 2019, doi: <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- [5] U. Dian dan N. Semarang, "Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Pontjol Semarang Nailly Multi Soraya Dan Ngatindriatun Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis." Available: http://eprints.dinus.ac.id/8558/1/jurnal_11864.pdf
- [6] R. Nugraha, A. Harsono, dan H. Adiinto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis * (Studi Kasus Di Bengkel Ahass Pd. Sumber Motor Karawang)," *jurnal online institut teknologi nasional januari*, vol. 01, no. 03, 2014, available: <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/viewfile/279/524>