

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DENGAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI UPT PUSKESMAS GILINGAN SURAKARTA**

Nadila Al Fatih Oktaf Dwi Rahayu¹, Frieda Ani Noor, SKM., M.Kes*

¹ Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta

nadilaalfatih@gmail.com

*Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada
Surakarta

ABSTRAK

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, puskesmas harus mempunyai mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gilingan Surakarta. Menurut data Dinas Kesehatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir yang mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengukuran indeks kepuasan pasien dengan metode servqual terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Gilingan Surakarta. Dengan jenis penelitian Kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Gilingan menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) dengan memakai 5 dimensi (Tjiptono,2016) : diantaranya ialah Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Serta Bukti Fisik (*Tangibles*). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah Kota Surakarta dan telah melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gilingan. Hasil penelitian ini menunjukkan kesenjangan seluruh dimensi adalah negatif yaitu sebesar -0,71, nilai *gap* dimensi Keandalan sebesar -0,73, nilai *gap* Daya Tanggap sebesar -0,65, nilai *gap* dimensi Jaminan sebesar -0,72, nilai *gap* dimensi Empati sebesar -0,83, dan nilai *gap* dimensi Bukti Fisik sebesar -0,60.

Kata Kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Pelayanan Kesehatan

*MEASUREMENT OF PATIENT SATISFACTION INDEX WITH SERVQUAL METHOD
(SERVICE QUALITY) ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES
AT UPT PUSKESMAS GILINGAN SURAKARTA*

*Nadila Al Fatih Oktaf Dwi Rahayu¹, Frieda Ani Noor, SKM., M.Kes**

*¹Student of Health Administration Undergraduate Study Program, Faculty of Health
Sciences, Kusuma Husada University Surakarta*

nadilaalfatih@gmail.com

**Lecturer of the Health Administration Undergraduate Study Program, Kusuma Husada
University Surakarta*

ABSTRACT

In the regulation of the Minister of Health the Republic of Indonesia No 43 of 2019 concerning Public Health Centers must have good quality health services to improve services in the health sector which will later affect patient satisfaction at the Gilingan Health Center Surakarta. According to data from the Health Office, the number of outpatient visits for the last 3 years has decreased. The purpose of this study was to analyze the measurement of the patient satisfaction index with the servqual method on the quality of health services at UPT Puskesmas Gilingan Surakarta. With this type of quantitative research, data collection techniques using interviews and questionnaires using a Likert scale. To analyze the quality of service at the Gilingan Health Center using the Servqual Method (Service Quality) using 5 dimensions (Tjiptono, 2016): including Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), Empathy (Empathy), and Physical Evidence (Tangibles). The population in this study are people who live in the city of Surakarta and have provided health services at the Gilingan Health Center. The results of the Servqual Method analysis showed that the results of the five dimensions had a negative gap value, which means that patients are not satisfied with the services of medical personnel who are not friendly to patients and services occur in poly laboratories which make patients wait a long time and do not know the certainty of the time given.

Keywords : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Health Services

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Mendefinisikan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang mengelola suatu upaya kesehatan masyarakat dan menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan dengan fokus utama pada pelayanan peningkatan kesehatan (*promotif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) untuk mencapai tujuan utama yaitu tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sebagai salah satu penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan, puskesmas harus mempunyai mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, memuat perencanaan, implementasi, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dicurahkan dalam suatu sistem (Permenkes RI No 43 Tahun 2019).(1) Setiap orang berhak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, efisien, aman, efektif, dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Menurut data dari Profil Kesehatan Kota Surakarta Dinas Kesehatan Kota Surakarta, kunjungan pasien rawat jalan

di Puskesmas Gilingan selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan dari Tahun 2019 hingga Tahun 2021 terlihat data dari tabel dibawah.

Tabel 1

Jumlah Kunjungan

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2019	36.178
2	2020	20.506
3	2021	16.382

TUJUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran indeks kepuasan pasien dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Gilingan Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan Model SERVQUAL (*Service Quality*). Model Servqual ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan/rasakan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022 dilakukan dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Sampel penelitian ini adalah

seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Gilingan Surakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kehandalan

Kehandalan atau *Reliability* berkaitan dengan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan yang disepakati serta dapat menimbulkan rasa puas bagi pasien.

Tabel 2

Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	4,2	4,9	-0,7
2	4,3	4,9	-0,6
3	4,2	4,9	-0,7
4	4,1	4,8	-0,7
5	4,1	4,9	-0,8
6	3,9	4,8	-0,9
7	4,2	4,9	-0,7
Rata-Rata	4,14	4,87	-0,73

Dari hasil pengolahan data, rata – rata tingkat Persepsi sebesar **4,14**, sedangkan rata – rata Harapan sebesar **4,87** dengan nilai gap sebesar **-0,73**, yang berarti pasien belum puas dengan dimensi Kehandalan, belum puas pada pelayanan semenjak pertama kali pasien datang karena

tenaga medis bersikap kurang ramah. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ratnasari *et al.*, (2020) yang menemukan bahwa hasil perhitungan kesenjangan pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan nilai *gap* sebesar **-1,54**. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulo *et al.*, (2019) yang menemukan bahwa harapan responden lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi yang dirasakan dapat dilihat dari pelayanan yang menyebabkan terjadinya penumpukan pasien yang menunggu (2).

b. Daya Tanggap

Daya Tanggap atau *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan memberikan pelayanan kesehatan yang responsif dan kemampuan tenaga medis membantu pasien dan merespon permintaan mereka.

Tabel 3

Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	4,2	4,8	-0,6
2	4,2	4,8	-0,6
3	4,2	4,8	-0,6
4	4,1	4,8	-0,7
5	4,2	4,9	-0,7

6	4,2	4,9	-0,7
Rata - Rata	4,18	4,83	-0,65

Hasil penelitian dimensi Daya Tanggap memiliki nilai rata – rata *gap* sebesar **-0.65**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulo *et al.*, (2019) yang menemukan bahwa nilai *gap Responsiveness* sebesar **-0,129**. Penelitian ini juga sejalan seperti yang dilakukan oleh Sari (2017) dengan memiliki skor kesenjangan rata – rata **-0,67** (2) yang berarti pasien belum merasa puas dengan dimensi Daya Tanggap, belum merasa puas pada atribut petugas dapat menginformasikan tentang kepastian waktu penerimaan pelayanan pasien terjadi pada poli laboratorium yang membuat pasien menunggu lama dan belum tau kepastian waktu yang diberikan.

c. Jaminan

Jaminan berkaitan dengan dapat menumbuhkan rasa keyakinan dan kepercayaan pasien, bisa menciptakan rasa aman bagi pasien, serta tenaga medis selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pasien.

Tabel 4
Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dimesi Jaminan (*Assurance*)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	4,1	4,8	-0,7
2	4,1	4,9	-0,8
3	4,3	4,9	-0,6
4	4,2	4,9	-0,7
5	4	4,8	-0,8
Rata - Rata	4,14	4,86	-0,72

Hasil pada dimensi Jaminan memiliki nilai rata – rata *gap* negatif sebesar **-0,72**, yang berarti belum sesuai antara Persepsi dengan Harapan responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ratnasari *et al.*, (2020) yang menemukan bahwa hasil perhitungan kesenjangan per dimensi yaitu dimensi *Assurance* dengan nilai *gap* **-1,32**. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulo *et al.*, (2019) yang menemukan bahwa hasil nilai *gap* negatif sebesar **-0,108**, yang menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) belum dapat memenuhi kepuasan pasien rawat jalan (2).

d. Empati

Empati berarti bahwa tenaga medis mampu memahami masalah pasien serta memberikan perhatian secara individu/personal kepada pasien. Sikap empati yang dimiliki tenaga

kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien.

Tabel 5

Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	4	4,8	-0,8
2	4,1	4,8	-0,7
3	4	4,8	-0,8
4	3,9	4,8	-0,9
5	3,9	4,8	-0,9
6	3,9	4,8	-0,9
Rata - Rata	3,97	4,8	-0,83

Menurut Wang & Wang dalam Felix (2017) menjelaskan bahwa empati adalah mengenai memberikan perhatian secara individual, melayani dengan peduli dan mengerti kebutuhan pelanggan (2). Hasil pada dimensi Empati ini menunjukkan rata – rata kesenjangan yaitu sebesar - **0,83**. Terlihat pada dimensi ini memiliki nilai rata – rata kesenjangan paling besar diantara dimensi lainnya dengan hasil negatif, yang berarti pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga medis pada dimensi empati ini. Contohnya seperti tenaga medis bersikap kurang ramah pada pasien. Hasil penelitian tersebut sejalan

dengan hasil penelitian Haming dkk (2019) bahwa keseluruhan dimensi Empati (*Emphaty*) memiliki nilai *gap* negatif sebesar **-0,543** (3).

e. Bukti Fisik

Bukti Fisik berkaitan dapat berupa penampilan para tenaga medis, sarana dan prasarana, kebersihan keadaan lingkungan sekitarnya, pelayanan kesehatan yang diberikan, serta kelengkapan peralatan dan fasilitas yang memadai.

Tabel 6

Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	4	4,8	-0,8
2	4	4,8	-0,8
3	4,4	4,8	-0,4
4	4	4,8	-0,8
5	4,5	4,9	-0,4
6	4,5	4,9	-0,4
Rata - Rata	4,23	4,83	-0,60

Menurut Wang & Wang dalam Felix (2017) menjelaskan *Tangibles* adalah peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan profesional, dan materi yang berkaitan dengan pelayanan (2). Hasil keseluruhan pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai rata – rata *gap* sebesar **-0,60**. Hasil penelitian ini

sejalan dengan penelitian Sari (2017) dengan memiliki skor kesenjangan rata – rata **-0,67**. Terlihat pada dimensi ini memiliki nilai rata – rata kesenjangan dengan hasil negatif, yang berarti pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga medis pada dimensi bukti fisik ini. Contohnya seperti kurangnya fasilitas pendingin ruangan seperti AC/Kipas.

f. Nilai Gap Keseluruhan

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data *gap* keseluruhan, maka diperoleh nilai rata-rata *gap* keseluruhan yaitu sebesar **-0,71** yang artinya pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis Puskesmas Gilingan Surakarta. Terlihat pada pelayanan semenjak pertama kali pasien datang karena tenaga medis bersikap kurang ramah, kepastian waktu penerimaan pelayanan pasien terjadi pada poli laboratorium yang membuat pasien menunggu lama dan belum tau kepastian waktu yang diberikan, Pada atribut fasilitas, serta perlengkapan kurangnya fasilitas pendingin ruangan seperti AC/Kipas.

Tabel 7

Nilai Gap Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
Kehandalan <i>(Reliability)</i>	4,2	4,9	-0,7
	4,3	4,9	-0,6
	4,2	4,9	-0,7
	4,1	4,8	-0,7
	4,1	4,9	-0,8
	3,9	4,8	-0,9
	4,2	4,9	-0,7
Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	4,2	4,8	-0,6
	4,2	4,8	-0,6
	4,2	4,8	-0,6
	4,1	4,8	-0,7
	4,2	4,9	-0,7
	4,2	4,9	-0,7
	4,2	4,9	-0,7
Jaminan <i>(Assurance)</i>	4,1	4,8	-0,7
	4,1	4,9	-0,8
	4,3	4,9	-0,6
	4,2	4,9	-0,7
	4	4,8	-0,8
Empati <i>(Empathy)</i>	4	4,8	-0,8
	4,1	4,8	-0,7
	4	4,8	-0,8
	3,9	4,8	-0,9
	3,9	4,8	-0,9
	3,9	4,8	-0,9
Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i>	4	4,8	-0,8
	4	4,8	-0,8
	4,4	4,8	-0,4
	4	4,8	-0,8
	4,5	4,9	-0,4
	4,5	4,9	-0,4
Rata - Rata Total	4,13	4,84	- 0,71

KESIMPULAN

- a. Dari keseluruhan atribut diketahui kualitas layanan yang diberikan Puskesmas Gilingan memiliki nilai *gap* yang negatif yang berarti masih terdapat kesenjangan antara Persepsi dengan Harapan terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Gilingan Surakarta. Nilai rata – rata persepsi pasien sebesar 4,13 dan nilai rata – rata harapan pasien sebesar 4,84 sehingga didapatkan nilai *gap* antara persepsi dengan harapan pasien sebesar -0,71 yang menunjukkan bahwa pasien rawat jalan merasa belum puas terhadap pelayanan Puskesmas Gilingan Surakarta.
- b. Kualitas pelayanan di Puskesmas Gilingan Surakarta menurut hasil perhitungan menggunakan Metode *Servqual* adalah semua dimensi yang terdapat pada pernyataan kuesioner memiliki nilai *gap* negatif, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara Persepsi dengan Harapan Pasien dengan kriteria belum dapat memuaskan pasien, sehingga harus dilakukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Gilingan Surakarta. Terlihat pada atribut Perawat memberikan pelayanan secara baik semenjak pertama kali pasien datang karena tenaga medis bersikap kurang

ramah, pada atribut petugas dapat menginformasikan tentang kepastian waktu penerimaan pelayanan pasien terjadi pada poli laboratorium yang membuat pasien menunggu lama dan belum tau kepastian waktu yang diberikan, pada atribut perawat yang secara konsisten bersikap sopan kepada semua pasien. Pada atribut fasilitas, sarana, prasarana, serta perlengkapan yang tersedia dapat berfungsi dengan baik dan berdaya tarik visual, contohnya seperti kurangnya fasilitas pendingin ruangan seperti AC/Kipas.

SARAN

1. Bagi Puskesmas Gilingan Surakarta agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan pada setiap dimensinya, terutama pada dimensi yang memiliki nilai *gap* negatif terbesar adalah dimensi Empati.
2. Dari responden/pasien untuk Puskesmas Gilingan yaitu Pengembangan poli khusus/dokter spesialis lainnya untuk mendukung kelainan penyakit yang semakin atau beragam disertai peralatan akses yang terbaik. Semoga tambah cekatan dan memberi kenyamanan pada pasien, serta Untuk pelayanannya lebih

ditingkatkan dengan melakukan efisiensi waktu.

3. Bagi Dimensi Keandalan (*Reliability*) diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu **-0,73**, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara Persepsi manajemen dengan Harapan Pasien yang menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas, belum puas pada atribut Perawat memberikan pelayanan secara baik semenjak pertama kali pasien datang karena tenaga medis bersikap kurang ramah.
4. Bagi Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu **-0,65**, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara Persepsi manajemen dengan Harapan Pasien yang menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas, belum merasa puas pada atribut petugas dapat menginformasikan tentang kepastian waktu penerimaan pelayanan pasien terjadi pada poli laboratorium yang membuat pasien menunggu lama dan belum tau kepastian waktu yang diberikan.
5. Bagi Dimensi Jaminan (*Assurance*) diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu **-0,72**, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara Persepsi manajemen dengan Harapan Pasien yang menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas, berarti pasien belum puas pada atribut perawat yang secara konsisten bersikap sopan kepada semua pasien.
6. Bagi Dimensi Empati (*Empathy*) diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu **-0,83**, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara Persepsi manajemen dengan Harapan Pasien yang menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas, yang berarti pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga medis pada dimensi empati ini. Contohnya seperti tenaga medis bersikap kurang ramah pada pasien.
7. Bagi Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu **-0,60**, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara Persepsi manajemen dengan Harapan Pasien yang menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas, yang berarti pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga medis pada dimensi bukti fisik ini. Contohnya seperti kurangnya fasilitas pendingin ruangan seperti AC/Kipas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat Z. PERMENKES NO 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. 2019;(1335):1–159. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Analysis IP, Analysis P, Excell M, Analysis IP. Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Analysis of the Outpatient Service Quality Gap at Takalar Regional Public Hospital by Using Servqual and Importance Performance Analysis Methods Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar. 2019;5:45–59.
- Haming M, Murdifi I, Syaiful AZ, Halim A, Kusuma P. The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. 2019;2:25–31.
- Tjiptono, Fandy ; Chandra Gregorius. 2016. Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4. Yogyakarta. Andi
- Dinas Kesehatan Kota Surakarta. 2020. “Profil Kesehatan Kota Surakarta Tahun 2019”. Kota Surakarta.
- Dinas Kesehatan Kota Surakarta. 2021. “Profil Kesehatan Kota Surakarta Tahun 2020”. Kota Surakarta.
- Puskesmas Gilingan. 2019. “Profil UPT Puskesmas Gilingan Kota Surakarta Tahun 2019”. Kota Surakarta.