

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS DI UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN AHP

Abdul Rochman Nasikh¹, Eko Budi Leksono², Dzakiyah Widyaningrum³

¹Mahasiswa Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

^{2,3}Dosen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik Jl. Sumatera No. 101
GKB-Gresik 61121, Jawa Timur, Indonesia

Email : rochmannasikh@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang dilakukan oleh UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dengan meningkatkan prioritas terhadap indikator pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Serta penambahan metode AHP *Analytical Hierarchy Process* sebagai penentu bobot strategi usulan perbaikan yang diberikan oleh puskesmas, dan dari penelitian ini diperoleh 21 atribut kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* yang mempengaruhi kepuasan pasien, dan dari 21 atribut tersebut diperoleh 11 atribut kualitas pelayanan yang memiliki Gap paling terbesar, yang kemudian dari 11 atribut tersebut diberikan respon teknis atau usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK sehingga harapan pasien terhadap kualitas pelayanan pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK tersebut dapat terpenuhi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Analytical Hierarchy Process*

PENDAHULUAN

Pengembangan dan peningkatan pelayanan publik merupakan amanah yang harus terus menerus dilakukan karena menyangkut hak hidup orang banyak dan salah satu pelayanan publik dalam bidang jasa adalah berupa pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standart pelayanan yang berlaku. Pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat, maka dari itu Negara dan aparaturnya wajib menyediakan suatu layanan kesehatan yang bermutu serta mudah didapatkan.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan dalam pembangunan instansi kesehatan sangat berperan penting dan meningkatkan mutu kualitas pelayanan, yaitu dengan memenuhi semua tuntutan masyarakat

sebagai pengguna atau pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan tersebut. Instansi kesehatan apabila ingin mencapai tujuan dalam pembangunan secara optimal, maka harus melakukan penyelenggaraan dalam berbagai upaya secara berkala dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang ada pada instansi kesehatan tersebut, terutama aspek kepuasan pelayanan terhadap pasien.

Kepuasan pelayanan terhadap pasien merupakan faktor terpenting bagi instansi kesehatan agar dapat terus berjalan dan berkembang. Adapun cara-cara yang dapat ditempuh untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pasien, karena keinginan pasien merupakan suatu harapan sebagai umpan baik kepada instansi kesehatan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Menurut Pohan (2007), "pandangan pasien terhadap kepuasan pelayanan sangat penting karena pasien akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali". Maka penting bagi penyelenggara instansi kesehatan

untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK merupakan puskesmas yang menurut wilayah kerjanya berada di kawasan perkotaan dengan kemampuan penyelenggaraan rawat inap. UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK merupakan suatu instansi kesehatan yang ditunjuk bagi salah satu unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik yang bertempat di Kecamatan Gresik yang menyelenggarakan pelayanan BPJS. Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan pada pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti di Puskesmas, untuk itu kualitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi jaminan kesehatan nasional ke depan akan mengakibatkan naiknya permintaan masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut. Namun pada satu tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas, dimana tidak seperti pada tahun sebelumnya.

Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada yaitu dengan cara mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan dan menilai kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen selaku pengguna pelayanan tersebut yang kemudian dikenal dengan metode *Servqual*.

LANDASAN TEORI

Kualitas

Menurut ISO 9000 Kualitas adalah perbedaan antara karakteristik dan ciri-ciri (Fitur) yang ditentukan pada tingkat yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Pengertian kualitas menurut beberapa ahli sebagai berikut:

- a. Kualitas menurut Tjiptono (2005) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- b. Kualitas menurut Kotler (1994) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan dalam kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir

(*Mindset*) yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi kualitas pasar konsumen tersebut.

Pemahaman Konsep Jasa

Fitzsimmon (1982), “menyatakan bahwa jasa adalah suatu paket terintegrasi (*Service Package*) yang terdiri dari jasa eksplisit dan implisit yang diberikan dalam atau dengan fasilitas pendukung dan menggunakan barang-barang pembantu”. Ini berarti jasa terdiri dari empat elemen yang dialami semua pelanggan dan hal ini membentuk dasar persepsinya atas jasa yang diterimanya dan penyedia jasa.

Konsep tersebut memandang jasa sebagai sebuah system dimana kualitas suatu jasa merupakan performansi dari penyedia jasa dalam setiap elemen penyusun paket jasa tersebut. Jika performansi elemen buruk, maka keseluruhan kualitas jasa tersebut akan buruk. Elemen-elemen dari paket jasa terdiri dari:

1. Fasilitas pendukung (*supporting facility*)
2. Barang-barang pembantu (*facilitating goods*)
3. Jasa eksplisit (*explicit services*)
4. Jasa implisit (*implicit services*)

Kepuasan Pelanggan

Kotler (2006), menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Sedangkan menurut Wilkie (1990), “kepuasan pelanggan sebagai sesuatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi atau produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan didalam usaha memenuhi harapan pelanggan (nilai kenyataan)

Belimataniar (2011). Soelasih (2004) mengemukakan bahwa:

1. Nilai harapan sama dengan ($=$) nilai kenyataan, maka pelanggan puas.
2. Nilai harapan melebihi dari ($<$) nilai kenyataan, maka pelanggan sangat puas.
3. Nilai harapan kurang dari ($>$) nilai kenyataan, maka pelanggan tidak puas.

Persepsi dan Ekspektasi

Persepsi

Persepsi menurut Schiffman dan Kanuk (1991), "*Process by which an individual select, organizes and interprets stimuli in to a meaning fuland coherent of the world*" artinya persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan rangsangan dari luar yang diterimanya kedalam suatu gambaran yang berarti dan lengkap tentang dunianya.

Ekspektasi

Kunci utama dari kualitas layanan adalah menyesuaikan atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Schiffman dan Kanuk (1991), berpendapat "*in the marketing contest, people tends to perceived product and product attributes according to their own expectation*". Ini berarti sebelum membeli suatu produk atau jasa, konsumen tentunya mempunyai harapan dalam dirinya dan harapan konsumen inilah yang dijadikan sebagai standar untuk menilai kualitas layanan dari perusahaan.

Pembuatan Kuisisioner

Menurut jurnal Pasuraman, Zeithamal & Berry (1990), mengatakan bahwasanya kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Pada suatu penelitian penggunaan kuisisioner merupakan hal yang sangat pokok dalam pengumpulan data. Tujuan pokok pembuatan kuisisioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan cara mengisi pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terhadap responden yang dipilih dengan tujuan untuk mendapatkan data-data responden yang mungkin bisa bermanfaat dalam suatu penelitian.

Pengukuran Jumlah Sampel dengan Rumus Bernoulli

Suatu pengukuran selalu dibutuhkan sampel atribut. Sampel atribut dalam hal ini adalah pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan pada UPT. PSUKESMAS ALUN-ALUN GRESIK, sehingga penelitian ini dibutuhkan sampel atribut dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Validitas Data

Validitas data ialah suatu ukuran yang mengacu kepada derajat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data sebenarnya dalam sumber data. Data yang valid akan diperoleh apabila instrument pengumpulan data juga valid, beberapa literatur membedakan validitas instrument atas dua tipe yaitu validitas internal dan validitas eksternal.

Reliabilitas Data

Validitas data ialah suatu ukuran yang mengacu kepada derajat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data sebenarnya dalam sumber data. Data yang valid akan diperoleh apabila instrument pengumpulan data juga valid, beberapa literatur membedakan validitas instrument atas dua tipe yaitu validitas internal dan validitas eksternal.

Stabilitas instrument adalah suatu ukuran yang mengajukan derajat kestabilan instrument terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan instrument tersebut, artinya jika instrument tersebut digunakan dalam pengukuran variabel yang sama dalam waktu yang berbeda dan memberikan hasil yang sama maka dikatakan stabilitas instrument tersebut cukup baik.

Pengujian reliabilitas pada umumnya dikenakan untuk pengujian stabilitas instrument dan konsistensi internal instrument. Pengujian terhadap kedua karakteristik sari

instrument tersebut dilakukan dengan beberapa metode, untuk pengujian stabilitas instrument terdapat dua macam uji yaitu *test-retest reliability* dan *parallel-form reliability*.

AHP (Analithical Hierarchy Process)

Analithical Hierarchy Process atau disingkat menjadi AHP yang berarti dalam Bahasa Indonesia disebut proses hirarki analisis (PHA) yang merupakan suatu metodologi yang sangat kuat dan komprehensif yang memungkinkan kelompok maupun individu dengan kemampuan untuk menghubungkan faktor kualitatif dalam proses pengambilan keputusan. AHP (*analithical hierarchy process*) menggunakan model hirarki yang terdiri dari tujuan, kriteria dan beberapa sub kriteria serta alternative untuk masing-masing permasalahan atau keputusan.

Diagram Pareto

Diagram pareto adalah grafik batang yang menunjukkan masalah berdasarkan urutan banyaknya kejadian. Masalah yang paling banyak terjadi ditunjukkan oleh grafik batang pertama yang tertinggi serta ditempatkan pada sisi paling kiri dan seterusnya sampai masalah yang paling sedikit terjadi ditunjukkan oleh grafik batang terakhir yang terendah serta ditempatkan pada sisi paling kanan (Gapersz, 1998).

Tujuan diagram pareto adalah untuk menyoroti mana penyebab yang paling penting diantara faktor penyebab yang ada, dan berikut cara melakukan analisa pareto.

1. Tetukan klasifikasi (kegiatan pareto) untuk grafik
2. Pilih suatu interval waktu dan analisis
3. Tentukan kejadian total, jika ada kategori yang menyebabkan hanya bagian kecil dari total kelompokkan ini dalam kategori yang disebut lain-lain
4. Hitung prosentase dari setiap kategori dengan membagi kategori total dengan keseluruhan dan kalikan dengan 100
5. Urutan peringkat dari kejadian total terbesar sampai terkecil
6. Hitung prosentase komulatif dengan menambah prosentase untuk setiap kategori pada kategori yang terdahulu
7. Buat bagan dengan sumbu vertikal kiri berskala dari 0 sampai sedikitnya 100% pada sisi kanan sama tingginya dengan total keseluruhan pada sisi kiri

8. Beri label sumbu horisontal dengan nama kategori. Kategori paling kiri harus terbesar, kedua terbesar dan seterusnya
9. Gambar dalam batang yang mewakili jumlah setiap kategori. Tinggi batang ditentukan oleh sumbu vertikal kiri
10. Gambar saat garis yang menunjukkan kolom prosentase komulatif ditentukan dengan sumbu vertikal kanan

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian untuk memecahkan permasalahan yang akan digunakan peneliti sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga proses penelitian akan berjalan lancar, terarah dan tepat sasaran. Pemilihan metode yang tepat dapat membantu dan menentukan keberhasilan sebuah penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK melalui metode *servqual* dan *analythical hierarchy process* agar tercapai kepuasan pelayanan pada pasiennya.

Langkah-langkah Pemecahan Masalah

1. Idenifikasi Masalah
2. Studi Lapangan
3. Studi Pustaka
4. Perumusan Masalah
5. Tujuan Penelitian
6. Identifikasi Atribut Penelitian
7. Penentua Jumlah Sample Respondem
8. Penyusunan Kuisisioner Tahap Servqual
9. Penyebaran dan Pengembalian Kuisisioner
10. Uji Validitas
11. Uji Reliabilitas
12. Perhitungan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan
13. Perhitungan Nilai Gap Servqual

14. Evaluasi dan Perangkingan Gap Prioritas
15. Pembuatan Usulan Strategi Perbaikan Perhitungan
16. Analisa dan Intraprestasi
17. Kesimpulan dan Saran

PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan Data

Arikunto (2013:265) mengartikan bahwa teknik pengumpulan data adalah bagaimana peneliti menentukan metode setepat-tepatnya untuk memperoleh data, kemudian disusul dengan cara-cara menyusun alat pembantunya, yaitu instrumen. Tahap-tahap dari pengumpulan data pada penelitian ini meliputi pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder.

Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan data-data yang sudah didapatkan pada proses pengumpulan data sebelumnya, yaitu baik dari data priner maupun sekunder.

Uji Kecukupan Data

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pasien peserta BPJS di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK. Penyebaran kuisiener dibagi menjadi dua tahapan kuisiener, pertama adalah kuisiener dalam melakukan penentuan atribut yang nantinya akan dijadikan pertanyaan pada kuisiener yang kedua berupa kuisiener penilaian atribut yang digunakan untuk memperoleh data persepsi dan harapan pada pasien peserta BPJS teradap kepuasan pelayanan yang diberikan.

Analisa uji kecukupan data pada kuisiener menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut:

$$n \geq \frac{(z\alpha/2)^2 p \cdot q}{e^2}$$

Dimana:

- N : Jumlah sampel minimum
- Z : Nilai distribusi normal
- α : Tingkat signifikasi (0,95)
- e : Tingkat kesalahan (0,05)
- p : Proporsi jumlah kuisiener yang dianggap benar
- q : Proporsi jumlah kuisiener yang dianggap salah

Uji Validitas

Pada tahap ini digunakan metode *pearsoncorealations* pada software SPSS sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menguji kevalidan atribut pada kuisiener:

- a. Jika R-hitung positive dan R-hitung > dari R-tabel maka atribut tersebut dikatakan valid
- b. Jika R-hitung negative dan R-hitung < dari R-tabel maka atribut tersebut dikatkan tidak valid

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

- r = Koefisien korelasi antara X dan Y
- X = Skor variable independen X
- Y = Skor variable independen Y
- N = Jumlah responden

$$r = \frac{(97.13121) - (216.5591)}{\sqrt{\{97.584 - (216)\} \{97.16977 - (5591)\}}}$$

Uji Reliabilitas

Untuk menguji ketepatan hasil pengukuran kuisiener dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur taraf kepercayaan tes tersebut agar memberikan hasil yang tepat, data dikatakan reliabel apabila melebihi jumlah dari R tabel.

$$\frac{(k)(1 - \sum \sigma x^2)}{k - 1} = \frac{(21)(1 - 15.19354)}{21 - 1} = \frac{0.922}{124.5193}$$

Dimana :

- r = Nilai koefisien reliabilitas
- k = Jumlah atribut
- ∑σx² = Jumlah nilai varians atribut
- ∑σ²Total = Jumlah total nilai varians

Gap Atribut Kepuasan terhadap Harapan

Setelah dilakukan perhitungan

dan ditemukan Gap dari masing-masing atribut, selanjutnya adalah mencari prioritas Gap dari masing-masing atribut tersebut dan penelitian ini pencarian prioritas Gap dari masing-masing atribut dilakukan dengan menggunakan diagram pareto.

Diagram Pareto

Setelah ditemukan Gap, selanjutnya adalah mencari Gap prioritas dengan menggunakan diagram pareto dengan system 80,20 (Gaspersz, 1998). Dan dari hasil perangkaan menggunakan diagram pareto tersebut, diperoleh hasil bahwa dari 21 Gap pada masing-masing atribut terpilih 11 Gap atribut yang harus segera diperbaiki. Karna dari 11 Gap atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan dengan presentase sebesar 80% , dengan memberi respon teknis perbaikan pada 11 Gap tersebut berarti sudah mewakili perbaikan dari jumlah keseluruhan 21 Gap atribut yang terjadi pada analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK.

Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan rencana usulan perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih rendah yang diberikan oleh pihak

UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dengan tujuan memenuhi semua

harapanyangdiinginkanolehpasien,dan apabila harapan pasien tersebut terpenuhi maka akan mengurangi ataupun menghilangkan Gap yang terjadi pada pelayanan yang terjadi pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK.

ANALISA DAN INTERPRESTASI

Analisa *Servqual* (Gap) Per-atribut antara Presepsi dan Harapan

Dengan melakukan perhitungan Gap *servqual*, dapat diketahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara presepsi dan harapan pasien pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK. dari hasil perhitungan ini diperoleh jumlah Gap dari 21 atribut yang sudah ditentukan dan dibahas pada bab sebelumnya, berikut nilai Gap dari masing-masing atribut yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Nilai Gap Pada Masing-masing Atribut *Servqual*

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	GAP
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	2.22	4.34	-2.12
2	Fasilitas alat yang diberikan	2.80	4.58	-1.78
3	Lokasi Puskesmas yang strategis	3.39	4.50	-1.11
4	Kebersihan,Keindahan dan kenyamanan rumah sakit	3.03	4.51	-1.48
5	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	3.04	4.53	-1.49
6	Adanya pihak keamanan security/satpam	2.58	4.30	-1.72
7	Biaya parkir	2.82	4.52	-1.70
8	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	2.77	4.61	-1.84
9	Makanan yang diberikan memperhatikan nilai rasa dan gizi	2.93	4.49	-1.56

10	Mudah mencari informasi tentang obat	2.91	4.35	-1.44
11	Jadwal Puskesmas dijalankan dengan tepat	2.58	4.42	-1.84
12	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	2.47	4.42	-1.95
13	Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	2.56	4.45	-1.89
14	Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien	2.69	4.52	-1.83
15	Dokter dapat menguasai penyakit pasien	3.06	4.58	-1.52
16	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat/segera	2.12	4.32	-2.20
17	Pasien percaya akan pengobatan yang diberikan oleh perawat dan dokter	2.85	4.46	-1.61
18	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	2.71	4.56	-1.85
19	Perawat dan dokter selalu memantau kondisi pasien	2.72	4.42	-1.70
20	Perawat/dokter melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien	2.74	4.38	-1.64
21	Ketidak raguan meminta bantuan kepada karyawan puskesmas	2.62	4.32	-1.70

Atribut yang akan diberikan usulan perbaikan

No	No Atribut	Ket Atribut	Nilai Gap
1	16	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat/segera	-2.20
2	1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	-2.12
3	12	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	-1,95
4	13	Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	-1,89
5	18	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	-1,85
6	11	Jadwal puskesmasdijalankan dengan tepat	-1,84
7	8	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	-1,84
8	14	Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien	-1,83
9	2	Fasilitas alat yang diberikan	-1,78
10	6	Adanya pihak keamanan security/satpam	-1,72

11	7	Biaya parker	-1,70
----	---	--------------	-------

Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan rencana usulan perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih rendah yang diberikan oleh pihak UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dengan tujuan memenuhi semua harapan yang diinginkan oleh pasien, dan apabila harapan pasien tersebut terpenuhi maka akan mengurangi ataupun menghilangkan Gap yang terjadi pada pelayanan yang terjadi pada

UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK.. Berikut merupakan hasil usulan perbaikan dari pihak puskesmas selaku respondens yang dianggap peneliti paling *expert* mengenai perbaikan dari 11 Gap atribut yang telah dianalisa dan ditentukan sebelumnya.

Usulan Perbaikan

No	No Atribut	Keterangan Atribut	Usulan Perbaikan
1	16	Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat/segera	Adanya penegasan dari pihak puskesmas kepada para dokter dan perawat yang bertugas agar bisa hadir tepat waktu dan sesuai dengan jadwal
2	1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	Penyediaan dan penambahan loket baru agar tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan pasien
3	12	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	Membuat pusat pelayanan pengaduan secara khusus untuk keluhan pasien atau bisa juga dengan mewawancarai setiap pasien yang berkunjung untuk mencari tahu keluhan nya, karna tidak semua pasien mau menulis pada lembar kotak saran yang diberikan
4	13	Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	Sebaiknya pihak puskesmas atau dokter dan perawat yang bertugas lebih sering mengadakan diskusi untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul sehingga dapat dilakukan penanganan yang cepat
5	18	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	Sebaiknya para dokter dan perawat tidak sering meninggalkan ruangan bertugasnya sehingga apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dokter dan perawat langsung segera ada untuk menanggapi hal tersebut tanpa harus menunggu lama
6	11	Jadwal puskesmas dijalankan dengan tepat	Para karyawan, dokter maupun perawat yang bertugas pada puskesmas sebaiknya datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan

7	8	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	Sebaiknya dari pihak puskesmas membangun dan atau memberikan tempat parkir khusus yang dekat dengan lokasi puskesmas sehingga tidak terjadi kesulitan bagi pasien yang berobat yang membawa kendaraan, khususnya kendaraan roda dua
8	14	Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien	Pihak puskesmas dan dokter maupun perawat harus lebih terbuka dan lebih sering berkomunikasi lagi dengan pasien agar semua keinginan pasien dapat terespon dan terpenuhi
9	2	Fasilitas alat yang diberikan	Sebaiknya pihak puskesmas memberikan fasilitas yang lebih bisa memuaskan terutama pada tempat duduk antrian yang terkadang ada beberapa pasien yang masih berdiri karena tidak kebagian tempat duduk
10	6	Adanya pihak keamanan security/satpam	Sebaiknya pihak puskesmas menyediakan pihak keamanan agar para pasien yang berobat lebih merasa nyaman.
11	7	Biaya parkir	Sebaiknya ada kebijakan lagi dari pihak puskesmas mengenai biayaparkir, baik dikurangi maupun digratiskan karna masih ada beberapa pasien yang kebertan terhadap biaya parkir yang dipungut

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dari penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diantaranya adalah:

1. Atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan terhadap pasien BPJS di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK antara lain:
 - a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat
 - b. Fasilitas alat yang diberikan
 - c. Lokasi Puskesmas yang strategis
 - d. Kebersihan, Keindahan dan kenyamanan rumahsakit
 - e. Kerapian dan kebersihan penampilankaryawan
 - f. Adanya pihak keamanan security/satpam
 - g. Biayaparkir
 - h. Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman
 - i. Makanan yang diberikan memperhatikan nilai rasa dan gizi

- j. Mudah mencari informasi tentang obat
- k. Jadwal Puskesmas dijalankan dengan tepat
- l. Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan
- m. Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
- n. Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien
- o. Dokter dapat menguasai penyakit pasien
- p. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat/segera
- q. Pasien percaya akan pengobatan yang diberikan oleh perawat dan dokter
- r. Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jikadiperlukan
- s. Perawat dan dokter selalu memantau kondisi pasien

- t. Perawat/dokter melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien
 - u. Ketidak raguan meminta bantuan kepada karyawan puskesmas
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK masih kurang maksimal atau belum bisa memuaskan semua harapan yang diinginkan oleh pasien karena dari 21 atribut yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK masih terdapat Gap pada masing-masing atributnya.
 3. Usulan perbaikan terhadap pelayanan yang disarankan untuk UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK untuk dapat memenuhi harapan pasien yaitu sebagai berikut.
 - a. Adanya penegasan dari pihak puskesmas kepada para dokter dan perawat yang bertugas agar bisa hadir tepat waktu dan sesuai dengan jadwal.
 - b. Penyediaan dan penambahan loket baru agar tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan pasien.
 - c. Membuat pusat pelayanan pengaduan secara khusus untuk keluhan pasien atau bisa juga dengan mewawancarai setiap pasien yang berkunjung untuk mencari tahu keluhan nya, karna tidak semua pasien mau menulis pada lembaran kotak saran yang diberikan.
 - d. Sebaiknya pihak puskesmas atau dokter dan perawat yang bertugas lebih sering mengadakan diskusi untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul sehingga dapat dilakukan penanganan yang cepat.
 - e. Para karyawan, dokter maupun perawat yang bertugas pada puskesmas sebaiknya datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
 - f. Sebaiknya para dokter dan perawat tidak sering meninggalkan ruangan bertugasnya sehingga apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dokter dan perawat langsung segera ada untuk menanggapi hal tersebut tanpa harus menunggu lama.
 - g. Sebaiknya dari pihak puskesmas membangun dan atau memberikan tempat parkir khusus yang dekat dengan lokasi puskesmas sehingga tidak terjadi kesulitan bagi pasien yang berobat yang membawa kendaraan, khususnya kendaraan roda dua
 - h. Pihak puskesmas dan dokter maupun perawat harus lebih terbuka dan lebih sering berkomunikasi lagi dengan pasien agar semua keinginan pasien dapat terespon dan terpenuhi.
 - i. Sebaiknya ada kebijakan lagi dari pihak puskesmas mengenai biaya parkir, baik dikurangi maupun digratiskan karna masih ada beberapa pasien yang kebetulan terhadap biaya parkir yang dipungut.
 - j. Sebaiknya pihak puskesmas memberikan fasilitas yang lebih bisa memuaskan terutama pada tempat duduk antrian yang terkadang ada beberapa pasien yang masih berdiri karena tidak kebagian tempat duduk.
 - k. Sebaiknya pihak puskesmas menyediakan pihak keamanan agar para pasien yang berobat lebih merasa nyaman.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh beberapa saran yang dapat dikemukakan, yaitu :

1. Dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pasien, hendaknya pihak manajemen lebih mengutamakan atau memprioritaskan pada atribut-atribut pelayanan yang mempunyai rangking lebih tinggi.
2. Sebaiknya kajian mengenai kualitas dalam pelayanan di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dilakukan secara berkelanjutan untuk melihat perkembangan keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas serta untuk melihat sejauh mana kemampuan puskesmas untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang

konsumen harapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaspersz, Vincent. 1998. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management (Analysis Planning and Control)*. Edisi ke 8. New Jersey, Prentice: Hall Inc.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Parasuraman, A. Berry, Leonard. Zeithaml, Valerie A. 1985. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pohan, S.I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen. Alih Bahasa: Zoelkifli Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 2 Oktober 2014/ administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 9 Kasip*. Edisi Ketujuh. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Indeks.
- Tjiptono F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.