

**PENGUKURAN KINERJA PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK  
DIPANDANG DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Gunungsari, Kabupaten Lombok Barat)**

**BAIQ KISNAWATI dan YUSI FAIZATHUL OCTAVIA**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the performance of Puskesmas Gunungsari viewed from the perspective of customer satisfaction in order for the management to know the response of patients toward the quality health care given, in addition, the management can know the expectations of patients and the fact that is acceptable to the health services provided by the health center personnel in Gunungsari. The data used in this study were qualitative data quantified and obtained from interviews with patients who visited to the clinic at least twice. The number of respondents in this study were 100 patients consisting of 75 outpatients and 25 inpatients. The data analysis technique used was using Qualitative-Quantitative Descriptive analysis. There are five dimensions are used as indicators to measure service quality variables in order to measure the performance of health centers viewed from the perspective of customer satisfaction.*

*The results of the data analysis of the five dimensions of health center performance measurement is described as follows: a) the average can be concluded that the health center performance in Gunungsari is very good because the average value of the five dimensions of workers used as indicators to measure the quality of service in order to measure the performance of Gunungsari health centers is above 100% , that is 100.75%. b) In terms of reliability dimension indicates the level of compliance (workers,) of 102.76% , it means excellent performance of PHC c) In terms of the dimensions of responsiveness shows the level of compliance (workers,) of 95.14% , it means less good performance of health centers d) in terms of the dimensions of assurance indicate the level of compliance (workers,) of 97.97% , it means that performance is less good health centers. e) in terms of the dimensions of empathy shows the level of compliance levels (workers,) amounted to 97.34% , it means less good performance of health centers f) in terms of tangibles dimension indicates the level of compliance levels (workers,) of 112.69%, it means performance excellent health centers. This research-led health center can determine the factors that a top priority desired by the patient. Based on this study, the leader of gunungsari health center can determine the factors that become priority expected by the patients. There are two main factors that become desirable priority expected by the patients from eighteen factors used as instruments. Both of these factors are very important for the patients but not implemented according to expectation of patient so that the patients feel disappointed and dissatisfied. The factors: a) the service examination, the right and fast treatment-care b) security and trust services.*

---

*Keywords : Performance, Service Dimensions*

**PENDAHULUAN**

Salah satu wadah pelayanan kesehatan di masyarakat yang bertujuan yang berfungsi sebagai sarana pelayanan kesehatan ibu dan anak, pengobatan, pelayanan gizi dan penyuluhan kesehatan adalah PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat).

Keberadaan Puskesmas oleh masyarakat sangat penting, disatu sisi membantu masyarakat yang tidak memiliki dana yang cukup tinggi bahkan grati. Namun demikian untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang murah tapi bermutu masih jauh dari harapan, hal itu ditunjukkan dari berbagai informasi yang menyebutkan bahwa pelayanan puskesmas belum berfungsi optimal dengan kata lain tidak semulus yang diharapkan.

Puskesmas merupakan sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Jadi puskesmas merupakan salah satu organisasi yang tujuan utamanya bukan semata-mata untuk mendapatkan laba tetapi lebih memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sedangkan tujuan dari organisasi seperti ini sangatlah kompleks, sehingga tingkat out putnya sulit diukur. Tetapi bagaimanapun juga sebuah organisasi

harus mengukur kinerjanya agar efektifitas organisasi tercapai, sehingga tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai dan kebutuhan orang-orang didalam organisasi juga dapat terpenuhi sehingga akan tercapai goal congruence.

Di kecamatan Gunungsari, puskesmas ini sangat bermanfaat bagi masyarakat mengingat masyarakat setempat secara rata-rata masih memiliki penghasilan yang rendah sehingga tidak tersedianya dana yang dimiliki masyarakat jika masyarakat menderita sakit.

Menurut Kotler (1999,46) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Mengacu pada pengertian kepuasan tersebut, maka manajemen puskesmas harus mengarahkan tenaga kesehatannya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Dalam hal ini pihak puskesmas sendiri sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan baik oleh dokter maupun tenaga kesehatan lainnya dengan cara melakukan evaluasi dan perbaikan pada setiap periode. Hal ini penting untuk menghindari terjadinya pelayanan yang tidak memuaskan pada pasien, karena ketidakpuasan pasien sangat menentukan kinerja pelayanan kesehatan puskesmas yang bersangkutan pada masa yang akan datang.

Menurut Oliver (1980) dalam Supranto (2011) menyebutkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

Puskesmas yang dapat mewujudkan kepuasan paisesnya akan mempunyai nama baik pada masyarakat. Implikasinya adalah pasien akan selalu memenuhi pelayanan kesehatan dirinya dan keluarganya pada puskesmas yang bersangkutan. Jika pihak puskesmas tidak memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, maka masyarakat akan enggan mengunjungi puskesmas tersebut sehingga tingkat kesehatan masyarakat akan menurun. Sehingga apa yang diharapkan oleh pemerintah daerah mengenai kesehatan masyarakat tidak tercapai. Pola pikir di atas perlu diterapkan oleh masing-masing puskesmas yang berstatus milik pemerintah. Selama ini banyak pasien yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter maupun tenaga kesehatan lainnya. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dari manajemen puskesmas untuk melakukan perbaikan pelayanan

## Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja Puskesmas Gunungsari terhadap pelanggan dilihat dari dimensi pelayanan yaitu : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung).

## Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Puskesmas Gunungsari Kabupaten Lombok Barat dipandang dari sudut Perspektif kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan untuk peningkatan kesehatan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang dilaksanakan di Puskesmas Gungsari, dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang pasien secara *nonprobability sampling*, yang terdiri atas 25 responden yang rawat inap dan 75 responden yang rawat jalan dan pernah berobat minimal dua kali.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja Puskesmas Gunungsari peneliti menggunakan variable kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung). Instrument yang digunakan untuk mengukur dimensi tersebut dalam penelitian ini diadopsi dari bukunya J. Supranto. Pengukuran variable kualitas pelayanan tersebut baik mengenai kepentingan/harapan maupun tingkat pelaksanaan/kinerjanya semua instrumen menggunakan skala likert dengan 5 skala nilai. Penilaian terhadap kepentingan/harapan yaitu tidak penting (TPg), Kurang Penting (KPg), Cukup Penting (CPg), Penting (Pg) dan Sangat Penting (SPg). Sedangkan penilaian terhadap kinerja/pelaksanaan yakni tidak puas (TPs), kurang puas (KPs), cukup Puas (CPs), Puas (Ps) dan sangat Puas (SPs). Masing-masing item pertanyaan diberikan skor 1, 2, 3, 4 dan 5.

Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisisioner (angket), dengan mewawancarai secara langsung pasien baik yang rawat jalan maupun rawat inap untuk memperoleh data yang dibutuhkan .

Untuk mengalisis kinerja Puskesmas Gunungsari menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yaitu variabel kinerja puskesmas dan kepentingan pelanggan yang dapat dirumuskan sebagai berikut : (Supranto,2011,241)

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Dimana : TKI = tingkat kesesuaian pasien,  $X_i$  = Skor penilaian kinerja puskesmas,  $Y_i$  = skor penilaian kepentingan pasien

Selanjutnya untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini akan dilengkapi dengan menggunakan diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan maka untuk setiap factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dirumuskan sebagai berikut :

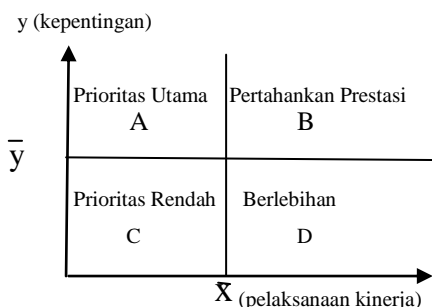
$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \qquad \bar{y} = \frac{\sum xi}{n}$$

Dimana :  $\bar{x}$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan /kepuasan  
 $\bar{y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan  
 N = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pasien seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan formula sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{x}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{y}_i}{K}$$

Dimana K= banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien  
 Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius sebagai berikut : (Supranto,2011:242)



Gambar 1. Diagram Kartesius Dari Dimensi Pelayanan yang Mempengaruhi Kinerja Puskesmas Gunungsari

Keterangan :

- A. Menunjukkan factor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsure-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsure jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa factor yang kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan
- D. Menunjukkan factor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi sangat memuaskan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dari hasil pengumpulan data untuk masing-masing dimensi diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 1. Kepentingan/harapan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *reliability*

Instrument	TPg	KPg	CPg	Pg	SPg	skor	Rata-rata
Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	0	0	24	76	0	376	3,76
Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	0	0	0	56	44	444	4,44
Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat	0	0	27	73	0	373	3,73
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	0	0	0	100	0	400	4,0
Jumlah						1593	3,98

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata harapan pasien sebesar 3,98 atau mendekati 4. Artinya kepentingan/harapan pasien terhadap dimensi tersebut penting.

Tabel.2. Pengalaman Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *reliability*

Instrument	TPs	KPs	CPs	Ps	SPs	skor	Rata-rata
Prosedur penerimaan pasien yg cepat dan tepat	0	0	7	77	16	409	4,09
Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	0	0	9	84	7	398	3,98
Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat	0	1	14	74	11	395	3,95
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	0	0	2	61	37	435	4,35
Jumlah						1637	4,09

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukan pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan pengalaman pasien secara rata-rata menunjukan 4,09. Artinya pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien baik sehingga pasien merasa puas.

#### 2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Tabel 3. Kepentingan/harapan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *responsiveness*

Instrumen	TPg	KPg	CPg	Pg	SPg	Skor	Rata-rata
Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	0	0	0	0	100	500	5,00
Petugas memberkan informasi yang jelas, mudah dimengerti	0	0	8	65	27	419	4,19
Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	0	0	0	0	100	500	5,00
Jumlah						1419	4,73

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata harapan pasien sebesar 4,73 atau mendekati 5. Artinya kepentingan/harapan pasien terhadap dimensi *responsiveness* sangat penting.

Tabel 4. Pengalaman Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *responsiveness*

Instrumen	TPs	KPs	CPs	Ps	SPs	skor	Rata-rata
Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	0	0	0	29	71	471	4,71
Petugas memberkan informasi yang jelas, mudah dimengerti	0	0	8	58	34	426	4,26
Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	0	0	1	44	55	454	4,54
Jumlah						1351	4,50

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukan pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan pengalaman pasien secara rata-rata menunjukan 4,50. Artinya pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien baik sehingga pasien merasa puas.

### 3. Assurance (jaminan)

Tabel 5. Kepentingan/harapan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi Assurance

Instrument	TPg	KPg	CPg	Pg	SPg	Skor	Rata-rata
Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	0	0	0	0	100	500	5,00
Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	0	0	0	73	27	427	4,27
Pelayanan yang sopan dan ramah	0	7	45	48	0	341	3,41
jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	0	0	0	93	7	407	4,07
						1675	4,19

Sumber : data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata harapan pasien sebesar 4,19. Artinya kepentingan/harapan pasien terhadap dimensi Assurance penting.

Tabel 6. Pengalaman Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi Assurance

Instrument	TPs	KPs	CPs	Ps	SPs	Skor	Rata-rata
Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	0	0	5	40	55	450	4,50
keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	0	1	3	83	13	408	4,08
pelayanan yang sopan dan ramah	0	2	28	52	18	386	3,86
jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	0	0	10	83	7	397	3,97
						1641	4,10

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien rata-rata 4,10. Artinya pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien baik sehingga pasien merasa puas.

### 4. Emphaty (empati)

Tabel 7. Harapan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi emphaty

instrumen	TPg	KPg	CPg	Pg	SPg	Skor	Rata-rata
Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	0	6	43	47	4	349	3,49
perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	0	0	41	57	2	361	3,61
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	0	0	56	44	0	344	3,44
Jumlah						1054	3,51

Sumber : data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata harapan pasien sebesar 3,51 . Artinya kepentingan/harapan pasien terhadap dimensi empati cukup penting.

Tabel 8. Pengalaman Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi emphaty

Instrument	TPs	KPs	CPs	Ps	SPs	Skor	Rata-rata
Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	0	0	44	55	1	357	3,57
perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	0	1	70	27	2	330	3,30
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	0	2	60	35	3	339	3,39
Jumlah						1026	3,42

Sumber data primer diolah

Tabel di atas menunjukan pelayanan yang diberikan kepada pasien secara rata-rata berdasarkan pengalaman pasien menunjukan 3,42. Artinya pelayan yang diberikan oleh puskesmas terhadap pasien cukup baik sehingga pasien merasa cukup puas.

5. *Tangibles*/berwujud

Tabel 9. Harapan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *Tangibles*

Instrumen	TPg	KPg	CPg	Pg	SPg	Skor	Rata-rata
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	0	0	68	32	0	332	3,32
Penataa eksterior dan interior ruangan	0	68	30	2	0	234	2,34
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	0	0	0	0	100	500	5,00
Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	0	17	77	6	0	289	2,90
						1355	3,39

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata harapan pasien sebesar 3,39. Artinya kepentingan/harapan pasien terhadap dimensi *tangibles* cukup penting.

Tabel 10. Pengalaman Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *Tangibles*

Instrumen	TPs	KPs	CPs	Ps	SPs	Skor	Rata-rata
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	0	3	72	24	1	323	3,23
Penataa eksterior dan interior ruangan	0	3	60	35	2	336	3,36
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yg dipakai	0	0	0	33	67	467	4,67
Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	0	1	11	74	14	401	4,01
						1527	3,82

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menunjukan pelayanan yang diberikan kepada pasien secara rata-rata berdasarkan pengalaman pasien menunjukan 3,82. Artinya pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien baik sehingga pasien merasa puas.

**Pembahasan**

1. *Realibility* (Keandalan)

Tabel 11. Tingkat kesesuaian pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gunungsari ditinjau dari Dimensi *Reliability*

Instrument	Skor harapan (Yi)	Skor pengalaman (Xi)	TKi =Xi/Yi
prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	376	409	108,78 %
Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	444	398	89,64 %
jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat	373	395	105,89 %
prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	400	435	108,75 %
Jumlah	1593	1637	
Rata-rata	3,98	4,09	102,76 %

Sumber : Data primer diolah

Tabel 11. menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman dari empat pertanyaan yang diajukan untuk mengukur dimensi *reliability*(keandalan ), secara rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 102,76 %. Ini berarti bahwa kinerja puskesmas gunungsari ditinjau dari keandalannya, berdasarkan penilaian pasien dapat dikatakan sangat baik.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dari hasil penelitian yang tertera pada Tabel 3 dan Tabel 4 di atas dapat digambarkan tingkat kesesuaian pasien sebagai berikut :

Tabel 12. Tingkat kesesuaian pasien terhadap pelayanan puskesmas ditinjau dari Dimensi *Responsiveness*

Instrumen	Skor harapan (Yi)	Skor pengalaman (Xi)	TKi =Xi/Yi
kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	500	471	94,20 %
petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	419	426	101,67 %
tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	500	454	90,8 %
Jumlah	1.419	1.351	
Rata-rata	4,73	4,50	95,14 %

Sumber : Data primer diolah.

Tabel 12 menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman dari tiga pertanyaan yang diajukan untuk mengukur dimensi *responsiveness* (daya tanggap) secara rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 95,14 %. Ini berarti bahwa kinerja puskesmas gunungsari ditinjau dari ketanggapannya, berdasarkan penilaian pasien dapat dikatakan kurang baik.

### 3. Assurance (jaminan).

Dari hasil penelitian yang tertera pada Tabel 5.dan Tabel 6. di atas dapat digambarkan tingkat kesesuaian pasien sebagai berikut :

Tabel 13. Tingkat kesesuaian pasien terhadap pelayanan puskesmas Gunungsari ditinjau dari dimensi *Assurance*

Instrument	Skor harapan (Yi)	Skor engalaman (Xi)	TKi =Xi/Yi
Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	500	450	90,00%
keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	427	408	95,55%
pelayanan yang sopan dan ramah	341	386	113,20 %
jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	407	397	97,54 %
Jumlah	1675	1641	
Rata-rata	4,19	4,10	97,97 %

Sumber : Data primer diolah

Tabel 13. menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman dari empat pertanyaan yang diajukan untuk mengukur dimensi *Assurance* (jaminan) angka secara rata-rata sebesar 97,97 % . Ini berarti bahwa kinerja puskesmas gunungsari ditinjau dari *Assurance* (jaminan) berdasarkan penilaian pasien dapat dikatakan kurang baik.

### 4. Empathy (Empati)

Dari hasil penelitian yang tertera pada Tabel 7. dan Tabel 8. di atas dapat digambarkan tingkat kesesuaian pasien sebagai berikut :

Tabel 14. Tingkat kesesuaian pasien terhadap pelayanan puskesmas ditinjau dari dimensi *emphaty*

Instrumen	Skor harapan (Yi)	Skor pengalaman (Xi)	TKi =Xi/Yi
Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	349	357	102,29 %
perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	361	330	91,41 %
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	344	339	98,55 %
Jumlah	1054	1026	
Rata-rata	3,51	3,42	97,34 %

Sumber : Data primer diolah

Tabel 14. menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman dari tiga pertanyaan yang diajukan untuk mengukur dimensi *emphaty* (empati), secara rata-rata sebesar 97,34 %. Ini berarti bahwa kinerja puskesmas gunungsari ditinjau dari variabel *emphaty* (empati) berdasarkan penilaian pasien dapat dikatakan kurang baik.

5. *Tangibles* (berwujud)

Dari hasil penelitian yang tertera pada Tabel 9. dan Tabel 10 di atas dapat digambarkan tingkat kesesuaian pasien sebagai berikut :

Tabel 15. Tingkat kesesuaian pasien terhadap pelayanan puskesmas ditinjau dari dimensi *Tangibles*

Instrumen	Skor harapan (Yi)	Skor pengalaman (Xi)	TKi =Xi/Yi
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	332	323	97,29 %
Penataa eksterior dan interior ruangan	234	336	143,59 %
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	500	467	93,40 %
Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	289	401	138,75%
Jumlah	1355	1527	
Rata-rata	3,39	3,82	112,69 %

Sumber : Data primer diolah

Tabel 15. menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman dari empat pertanyaan yang diajukan untuk mengukur dimensi *Tangibles/berwujud* secara rata-rata sebesar 112,69 %. Ini berarti bahwa kinerja puskesmas gunungsari ditinjau dari dimensi *Tangibles/berwujud* berdasarkan penilaian pasien dapat dikatakan sangat baik.

### Analisis Kinerja Puskesmas Gunungsari

Dari hasil analisis data di atas secara keseluruhan pengukuran kinerja puskesmas gunungsari dilihat dari tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas, dengan menggunakan lima dimensi pengukuran secara rata-rata dapat digambarkan dalam Tabel berikut :

Tabel 16. Rata-Rata Kinerja Puskesmas Gunungsari Dari Lima Dimensi

No	Dimensi	Skor Harapan (Yi)	Skor Pengalaman (Xi)	TKi =Xi/Yi
1	<i>Relability</i> (Keandalan)	3,98	4,09	102,76 %
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	4,73	4,50	95,14 %
3	<i>Assurance</i> (jaminan).	4,19	4,10	97,85 %
4	<i>Empathy</i> (Empati)	3,51	3,42	97,44 %
5	<i>Tangibles</i> (berwujud)	3,39	3,82	112,68 %
	Rata-rata	3,96	3,99	100,75 %

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas menggambarkan bahwa secara rata-rata kinerja puskesmas ditinjau dari lima dimensi, tingkat kesesuaian terhadap pelayanan atau TKi sebesar 100,75 %. Karena nilai TKi secara rata-rata lebih besar dari 100 % dapat dikatakan bahwa kinerja puskesmas Gunungsari dapat dikatakan sangat baik.

### Analisis tingkat kepentingan pasien dengan pendekatan diagram kartesius

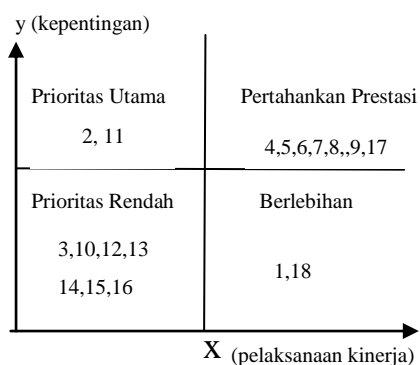
Dalam meningkatkan kinerja pelayanan suatu organisasi berdasarkan hasil pengukuran dari kepentingan/harapan dan pelaksanaannya suatu organisasi dapat menitikberatkan usaha-usaha untuk memperbaiki hal-hal yang dianggap penting oleh pasien sehingga dapat memuaskan pasien sesuai dengan apa yang diharapkan.



Tabel 17. Rata-rata penilaian harapan dan penilaian pelaksanaan pelayanan puskesmas Gunungsari

No	Instrument	Pelaksanaan (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.	409	376	4,09	3,76
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yg cepat dan tepat	398	444	3,98	4,44
3	adwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan dll)	395	373	3,95	3,73
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	435	400	4,35	4,00
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	471	500	4,71	5,00
6	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	426	419	4,26	4,19
7	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	454	500	4,54	5,00
8	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	450	500	4,50	5,00
9	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	408	427	4,08	4,27
10	Pelayanan yang sopan dan ramah	386	341	3,86	3,41
11	Jaminan Keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	397	407	3,97	4,07
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	357	349	3,57	3,49
13	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	330	361	3,30	3,61
14	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	339	344	3,39	3,44
15	Kebersihan, kerapian dan keyamanan ruangan	323	332	3,23	3,32
16	Penataan eksterior dan interior ruangan	336	234	3,36	2,34
17	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	467	500	4,67	5,00
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	401	289	4,01	2,89
	JUMLAH	7182	7096		
	RATA-RATA ( $\bar{X}$ DAN $\bar{Y}$ )			3,99	3,94

Sumber : Data primer diolah



Gambar 2. Diagram Kartesius Faktor Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan pasien

Diagram di atas menggambarkan faktor-faktor yang ada atau atribut yang mempengaruhi kinerja puskesmas Gunungsari dapat ditunjukkan oleh masing-masing kuadran yang ada dalam diagram kartesius.

1) Kuadran A. Instrument yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu diperhatikan atau diprioritaskan oleh puskesmas gunungsari, karena keberadaan intrumen ini dinilai sangat penting oleh pasien sememntara pengalaman pasien terhadap jasa yang didapatkan masih belum memuaskan. Instrument yang tergolong dalam kuadran ini berdasarkan hasil penelitian ada lah sebagai berikut :

- a. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat (=2)
- b. Jaminan Keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (=11)

3) Kuadran B. Instrument yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pelanggan. Instrument yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Prosedur pelayanan tidak berbeli-belit (=4)
- b. Kemampuan dokter dan perwat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien (=5)
- c. Petugas memberikan informasi yang jelas , mudah dimengerti (=6)
- d. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan (=7)
- e. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit (=8)
- f. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja (=9)
- g. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai (=17)

3. Kuadran C. Kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor menurut pasien kurang penting tetapi dilaksanakan cukup baik oleh puskesmas tersebut. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini sebagai berikut :
  - a. Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat (=3)
  - b. pelayanan yang sopan dan ramah (=10)
  - c. memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien (=12)
  - d. perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (= 13)
  - e. pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain (=14)
  - f. kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan (=15)
  - g. Penataan eksterior dan interior ruangan (=16)
4. Kuadran D. Kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien puskesmas gunungsari dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pasien tersebut menganggap faktor tersebut tidak terlalu penting tetapi puskesmas tersebut melaksanakannya dengan baik sekali sehingga pasien puskesmas tersebut merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang berada pada kuadran A adalah sebagai berikut :
  - a. prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat (=1)
  - b. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas/karyawan (=18)

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

- 1) Kinerja puskesmas Gunungsari sangat baik karena nilai rata-rata TKi dari lima dimensi yang dijadikan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan di atas 100 % yakni sebesar 100,75 % .
- 2) Untuk dimensi reliability rata-rata penilaian pasien untuk kepentingan/ harapan sebesar 3,98 dan pengalaman pasien 4,09. Dari data ini diperoleh TKi sebesar 102,76 %. Angka ini menggambarkan bahwa kinerja Puskesmas atas penilaian dimensi ini sangat baik .
- 3) Untuk dimensi responsiveness rata-rata penilaian pasien untuk kepentingan /harapan sebesar 4,73 dan pengalaman pasien 4,50. Dari data ini diperoleh TKi sebesar 95,14 %. Angka ini menggambarkan bahwa kinerja Puskesmas kurang baik walaupun penilaian pasien terhadap tingkat kinerja puskesmas memuaskan pasien tetapi kepentingan pasien lebih tinggi dari tingkat kinerjanya.
- 4) Untuk dimensi assurance rata-rata penilaian pasien untuk kepentingan /harapan sebesar 4,19 dan pengalaman pasien 4,10. Dari data ini diperoleh TKi sebesar 97,85 %. Angka ini menggambarkan bahwa kinerja Puskesmas kurang baik karena tingkat kepentingannya lebih tinggi dari tingkat kinerjanya walaupun pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 5) Untuk dimensi empathy rata-rata penilaian pasien untuk kepentingan /harapan sebesar 3,51 dan pengalaman pasien 3,42. Dari data ini diperoleh TKi sebesar 97,44 %. Angka ini menggambarkan bahwa kinerja Puskesmas kurang baik.
- 6) Untuk dimensi tangibles rata-rata penilaian pasien untuk kepentingan /harapan sebesar 3,39 dan pengalaman pasien 3,82. Dari data ini diperoleh TKi sebesar 112,68 %. Angka ini menggambarkan bahwa kinerja Puskesmas sangat baik.
- 7) Factor-faktor yang menjadi prioritas utama terdapat pada kuadran A yakni :a) pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat b) jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Kedua factor tersebut merupakan merupakan hal yang sangat penting bagi pasien akan tetapi belum dilaksanakan sesuai keinginan pasien sehingga pasien merasa kecewa dan tidak puas.
- 8) Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya terdapat pada kuadran B yakni a) prosedur pelayanan tidak berbelit-belit b) kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien c) petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti d) tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan e) pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit f) keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja dan g) kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.
- 9) Factor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pasien tetapi dilakukan dengan cukup baik ditunjukkan pada kuadran C yakni a) Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat b) pelayanan yang sopan dan ramah c) memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien d) perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, e) pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain f) kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan dan g) penataan eksterior dan interior.

- 10) Faktor-faktor yang dilakukan sangat baik oleh puskesmas namun dinilai kurang penting oleh pasien ditunjukkan pada kuadran D yakni a) Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat b) kerapian dan kebersihan penampilan petugas/karyawan.

## Saran-saran

Dari hasil penelitian ini dapat disarankan :

- 1) Sehubungan dengan prioritas utama yang diinginkan oleh pasien yaitu bagaimana memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan yang cepat dan tepat serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan maka diharapkan petugas puskesmas harus lebih tanggap lagi dalam meningkatkan pelayanannya agar dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, memberikan kepedulian atau perhatian dalam menangani pasien sehingga harapan pasien dapat terwujud.
- 2) Hendaknya pimpinan puskesmas memperbanyak pelatihan-pelatihan terhadap karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan kerja sehari-hari dalam menangani pasien.
- 3) Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien meskipun tingkat kesesuaian pasien di atas 100 % dan dapat dikatakan kinerjanya sangat baik namun masih terdapat beberapa factor yang belum memenuhi harapan pasien untuk itu diharapkan pimpinan puskesmas harus terus memotivasi karyawannya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaannya memuaskan pasien selaku pengguna jasa puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Tedy. 2001. *"Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung"*. Tesis S-2, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Tidak dipublikasikan.
- Cahyono, Dwi.,2000. *"Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard untuk organisasi sektor publik"*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol, 2, No. 3, Desember, 284-293.
- Dodoo, Robert. 1997. *"Performance standards and Measuring Performance in Ghana"*. *Public Administration and Development*, Vol. 17,115-121.
- Engel F. James,et all. 1995. *Prilaku Konsumen*, jilid I, Binarupa Aksara, Jakarta
- Fibriyanti, Fika .2004. *"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Atribut Jasa Yang Dimiliki Oleh Klinik Nugraha di Desa Sepit Kecamatan Keruak Lombok Timur"*.
- Handayani,Ardiani.2006. *Kepuasan Konsumen atas pelayanan Apotik Kimia Farma Cabang Selaparang Cakranegara*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Mataram. Nusa Tenggara Barat.
- \_\_\_\_\_, KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang : *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler,Philip,2008. *Manajemen Pemasaran, Perencanaan dan pengendalian*.Edisi Kedelapan.Salemba Empat.Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1999. *"Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah"*.
- Nazir,Moh.2002.*Metode Penelitian*.Ghalia Indonesia. Jakarta
- Parasuraman, A.,Zeithalm, V., dan Berry, L.. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale foar Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 41-50.
- Pattipeiluhu, Ade Deetje. 2001. *" Akuntabilitas Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta"*. Tesis S-2, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Tidak dipublikasikan.
- Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Bisnis*.CV Alfabeta.Bandung
- Supranto.Johannes.2011.*Pengukuran Kepuasan Pelanggan*.Edisi Baru.Cetakan Kedua.PT Rineka Cipta.Jakarta
- Tjiptono,Fandy.2005.*Strategi Pemasaran*. Edisi Revisi.Cetakan Pertama. Andi.Yogyakarta.
- Pengukuran Kinerja pada Organisasi .....Baig Kisnawati dan Yuzi Faizathul Octavia*