

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS GAYAMSARI KOTA SEMARANG

Oleh:

Ardika Pulung Utamingrum, Moch. Mustam, Rihandoyo *)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Email: rezwaldi46@yahoo.com

ABSTRACT

Quality of service is one measure to assess the public service. One service that is held by public organizations, public health centers Gayamsari Semarang is a public organization of primary health care providers. To determine the quality of public services in public health centers Gayamsari can be seen through the quality of service the level of performance and expectations based on the relationship between the components of the triangle of balance and dimensions of service quality.

The results of this study indicate that the provision of services at public health centers Gayamsari Semarang overall at the level of performance and interest in the category satisfying and important, with an overall average of 2.83 as the level of service performance thresholds are considered satisfactory and the level of interest of the service implementation 3,19 as the limit values that are considered important. The overall average becomes the reference axis of importance and analysis matrix or cartesian diagram.

The results of the overall study shows the elements that need to be improved in order to improve the quality of public services in health centers Gayamsari Semarang is clarity care workers, courtesy and friendliness of the clerk and the speed of service as a top priority included in quadrant A cartesian diagram and improvements based on a single data element with a view on performance service are still low but is considered important by the community.

Keywords: Quality of Service, Performance, Interest.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan merupakan proses perubahan secara terus-menerus secara sadar oleh manusia ke arah perbaikan dan memiliki manfaat serta meningkatkan kualitas kehidupannya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Kesehatan nasional secara garis besar dituangkan dalam penancangan program Indonesia Sehat 2015. Bangsa Indonesia sedang bekerja keras menuntaskan Sasaran Pembangunan Milenium Baru (SPMB) atau MDGs (Millenium Development Goals) melalui upaya-upaya terstruktur di berbagai sektor yang sinergis. Empat dari sasaran MDGs terkait secara langsung dengan peningkatan kesehatan masyarakat. Puskesmas Gayamsari adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota Semarang yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Sebagai Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kesehatan Kota Semarang. Pelayanan yang dibahas dalam latar belakang ini adalah mengenai pelayanan administrasi yang diberikan oleh Puskesmas Gayamsari kepada pasiennya. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Puskesmas masih mempunyai beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh sebagian besar pasien, yaitu: standar waktu pelayanan, kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang terbatas, kurangnya jumlah petugas.

Alasan-alasan tersebut tentunya menambah anggapan buruk oleh masyarakat tentang pelayanan yang mereka dapatkan di Puskesmas, karena seharusnya Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan terdekat masyarakat yang dianggap dapat membantu dalam memberikan pertolongan pertama yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dasar. Itulah mengapa seringkali masyarakat beranggapan kurang puas terhadap penyelenggaraan pelayanan

kesehatan di Puskesmas karena pelayanan pada Puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Gayamsari saat ini, serta untuk memberikan solusi kepada Puskesmas Gayamsari sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Gayamsari.

1.2 Kajian Pustaka

Menurut UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (dalam HM Ismail MH, dkk, 2010:85). Kualitas pelayanan yang dijelaskan (dalam Lukman, 2000:10) dalam Manajemen Kualitas Pelayanan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan berarti perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, maka kepuasan pelanggan terpenuhi apabila kinerja dari suatu pelayanan yang diberikan sekurang-kurangnya akan sama dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Day (dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003: 102) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma- kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan.

Kualitas pada dasarnya memiliki arti relatif karena sifatnya yang abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian khususnya dalam hal pelayanan puskesmas terhadap persyaratan dan spesifikasinya. Apabila persyaratan dan spesifikasi tentang pelayanan puskesmas terpenuhi, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan puskesmas adalah baik dan begitu juga sebaliknya, jika persyaratan dan spesifikasinya tidak terpenuhi maka kualitas pelayanan puskesmas itu dinilai buruk. Kualitas pelayanan puskesmas pada dasarnya mengacu pada kualitas pelayanan publik, artinya bahwa pengadaan pelayanan puskesmas adalah sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan merupakan hak yang harus diterima oleh masyarakat.

Menurut Tjiptono teknik *Importance Performance Analysis* ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Martilla dan James dalam Tjiptono, 2011:319-321). *Importance Performance Analysis* atau Diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor atau kualitas produk yang tingkat kepentingannya dianggap sangat penting tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak

manajemen perusahaan, sehingga pelanggan merasa kecewa atau tidak puas.

B. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan kualitas produk yang dianggap sangat penting oleh pelanggan dan dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, karena sangat penting dan memuaskan sehingga wajib dipertahankan.

C. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan kualitas produk yang tidak begitu penting oleh pelanggan dan kurang diperhatikan oleh pihak manajemen sehingga kualitas produk dilakukan secara biasa.

D. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan kualitas produk yang dianggap tidak begitu penting oleh pelanggan tetapi pihak manajemen melaksanakan dengan sangat baik sehingga dianggap sesuatu yang berlebihan.

2. METODOLOGI

2.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu tipe penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui fenomena sosial tertentu. Peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun data dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas Gayamsari Semarang.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Gayamsari Semarang. Sampel yang dijadikan responden diambil oleh peneliti berdasarkan jumlah pengunjung pada bulan Mei 2014 yang didapat berdasarkan rumus slovin diatas responden yang didapat berjumlah 100 orang/responden berdasarkan hasil pembulatan dari angka 99,7 responden.

2.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Peneliti menggunakan instrumen kuesioner dengan menggunakan skala likert, dengan memberikan skor yang paling tinggi (4) hingga paling rendah (1). Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data maka instrumen yang digunakan sebagai alat bantu dengan daftar kuesioner (pertanyaan), setiap pertanyaan tersebut menggunakan skala pengukuran dengan rentang skor 1 sampai 4. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk menjelaskan atau menguraikan data yang diperoleh dari lapangan oleh peneliti dan dari hasil perhitungan. Untuk mencari skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan skor rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari

Berdasarkan pada hasil yang telah diperoleh dari responden di Puskesmas Gayamsari yang telah digambarkan dalam tabel-tabel sebelumnya pada data tunggal unsur kinerja pelayanan yang berjumlah 15 tabel, penulis dapat mendeskripsikan keseluruhan kinerja dan kepentingan unsur-unsur kualitas pelayanan yang dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel Deskripsi Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari

x	Mean / Modus	y	Mean / Modus
x.1	2,82 / 3	y.1	3,24 / 3
x.2	2,84 / 3	y.2	3,25 / 3
x.3	2,92 / 3	y.3	3,26 / 3
x.4	2,94 / 3	y.4	3,26 / 3
x.5	2,54 / 2	y.5	3,21 / 3
x.6	2,97 / 3	y.6	3,06 / 3
x.7	2,99 / 3	y.7	3,1 / 3
x.8	2,6 / 3	y.8	3,12 / 3
x.9	2,94 / 3	y.9	3,24 / 3
x.10	2,53 / 2	y.10	3,12 / 3
x.11	2,51 / 2	y.11	3,12 / 3
x.12	3,12 / 3	y.12	3,22 / 3
x.13	3,11 / 3	y.13	3,28 / 3
x.14	2,57 / 3	y.14	3,2 / 3
x.15	3,08 / 3	y.15	3,23 / 3
X = 2,83/Modus 3		Y = 3,19/Modus 3	

Keterangan:

- x = Unsur Kinerja Pelayanan
- y = Unsur Kepentingan Pelayanan
- X = Rata-rata Keseluruhan Kinerja Pelayanan
- Y = Rata-rata Keseluruhan Kepentingan Pelayanan

Berdasarkan pada tabel deskripsi tingkat kinerja dan kepentingan kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari, dapat diketahui unsur kinerja pelayanan dituliskan dengan huruf x. Pada tabel deskripsi dapat dilihat bahwa unsur kualitas pelayanan yang berjumlah 15 dalam penelitian ini pada tingkat kinerja digambarkan dengan x.1 hingga x.15 didapatkan rata-rata atau mean sebesar 2,83 dan dapat dilihat juga pada tabel deskripsi, bahwa tingkat kinerja pelayanan menunjukkan modus dengan angka 3 yang artinya kinerja pelayanan ada pada kategori memuaskan.

Tingkat kepentingan kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari yang digambarkan pada tabel deskripsi, dapat diketahui bahwa unsur kepentingan pada tabel deskripsi yang dituliskan dengan huruf y artinya adalah kepentingan pelayanan, pada tabel deskripsi dapat dilihat bahwa unsur kualitas pelayanan yang berjumlah 15 dalam penelitian ini pada tingkat kepentingan digambarkan dengan y.1 hingga y.15 didapatkan rata-rata atau mean sebesar 3,19 dan dapat dilihat juga pada tabel deskripsi, bahwa tingkat kepentingan pelayanan menunjukkan modus dengan angka 3 yang artinya kepentingan pelayanan ada pada kategori penting. Hasil dari kualitas pelayanan tersebut diolah berdasarkan pada penilaian dari responden di Puskesmas Gayamsari Semarang.

4. PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari

Pada penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Gayamsari, telah ditentukan menjadi 2 kategori pada setiap pelaksanaannya, yaitu pada kinerja pelayanan adalah memuaskan atau tidak memuaskan dan pada kepentingan pelayanan adalah penting atau tidak penting. Berdasarkan pada hasil yang didapat dari responden di Puskesmas Gayamsari, apabila tingkat kinerja pelayanan berada dibawah rata-rata keseluruhan maka kinerja pelayanan dianggap tidak memuaskan dan apabila diatas rata-rata keseluruhan kinerja pelayanan maka tingkat kinerja pelayanan memuaskan. Pada pelaksanaan tingkat kepentingan pelayanan jika berada diatas rata-rata keseluruhan maka tingkat kepentingan pelaksanaan pelayanan dianggap penting dan, apabila tingkat rata-rata keseluruhan kepentingan dibawah rata-rata keseluruhan maka tingkat kepentingan pelaksanaan pelayanan dianggap tidak

penting. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat digambarkan oleh peneliti pada tabel sebagai berikut:

Tabel Kategorisasi Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari

x	Kategori	Kuadran	Kategori	y
x.1	TM	A	P	y.1
x.2	M	B	P	y.2
x.3	M	B	P	y.3
x.4	M	B	P	y.4
x.5	TM	A	P	y.5
x.6	M	D	TP	y.6
x.7	M	D	TP	y.7
x.8	TM	C	TP	y.8
x.9	M	B	P	y.9
x.10	TM	C	TP	y.10
x.11	TM	C	TP	y.11
x.12	M	B	P	y.12
x.13	M	B	P	y.13
x.14	TM	A	P	y.14
x.15	M	B	P	y.15
X = 2,83			Y = 3,19	

Keterangan:

- x = Unsur Kinerja Pelayanan
- y = Unsur Kepentingan Pelayanan
- M = Memuaskan
- TM = Tidak Memuaskan
- P = Penting
- TP = Tidak Penting

Pada gambaran tabel kategorisasi tersebut, unsur kinerja pelayanan digambarkan dengan x.1 hingga x.15 yang artinya adalah unsur kinerja pelayanan 1 hingga 15. Berdasarkan pada hasil yang didapat dari responden di Puskesmas Gayamsari, dapat dilihat bahwa keseluruhan rata-rata tingkat kinerja kualitas pelayanan yang digambarkan dengan huruf X adalah sebesar 2,83. Unsur kepentingan pelayanan digambarkan dengan y.1 hingga y.15 yang artinya adalah unsur kepentingan pelayanan 1 hingga 15. Berdasarkan pada hasil yang didapat, keseluruhan rata-rata tingkat

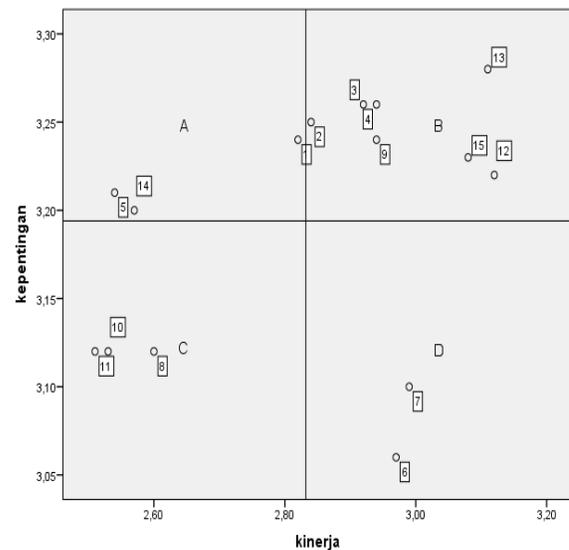
kepentingan pelaksanaan pelayanan yang digambarkan dengan huruf Y adalah sebesar 3,19.

Dalam tabel kategorisasi diatas, dapat dijelaskan bahwa: x.1 pelaksanaannya dibawah X dianggap TM dan y.1 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran A; x.2 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.2 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B; x.3 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.3 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B; x.4 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.4 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B; x.5 pelaksanaannya dibawah X dianggap TM dan y.5 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran A; x.6 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.6 pelaksanaannya dibawah Y dianggap TP sehingga masuk kuadran D; x.7 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.7 pelaksanaannya dibawah Y dianggap TP sehingga masuk kuadran D; x.8 pelaksanaannya dibawah X dianggap TM dan y.8 pelaksanaannya dibawah Y dianggap TP sehingga masuk kuadran C; x.9 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.1 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B; x.10 pelaksanaannya dibawah X dianggap TM dan y.1 pelaksanaannya dibawah Y dianggap TP sehingga masuk kuadran C; x.11 pelaksanaannya dibawah X dianggap TM dan y.11 pelaksanaannya dibawah Y dianggap TP sehingga masuk kuadran C; x.12 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.12 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B; x.13 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.13 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B; x.14 pelaksanaannya dibawah X dianggap TM dan y.14 pelaksanaannya diatas Y dianggap

P sehingga masuk kuadran A; x.15 pelaksanaannya diatas X dianggap M dan y.15 pelaksanaannya diatas Y dianggap P sehingga masuk kuadran B.

Pada hasil yang dapat digambarkan oleh penulis melalui tabel kategorisasi kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari, maka apabila rata-rata kualitas pelayanan berada diatas rata-rata keseluruhan maka dianggap tinggi (memuaskan dan penting) dan apabila dibawah rata-rata keseluruhan maka dianggap rendah (tidak memuaskan dan tidak penting). Untuk melihat lebih jelas gambaran yang disajikan dalam tabel kategorisasi, maka dapat dilihat pada diagram kartesius berikut ini:

Gambar Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari



Dari gambar diagram kartesius analisis kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Kuadran A

Pada kuadran A ini menunjukkan bahwa indikator pelaksanaan pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penanganannya harus menjadi prioritas utama oleh

pihak Puskesmas karena kualitas pelayanan ini dianggap penting oleh masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya masyarakat merasa belum puas. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

1. Kejelasan petugas pelayanan
2. Kesopanan dan Keramahan Petugas
3. Kecepatan Pelayanan

B. Kuadran B

Pada kuadran B ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan sudah dilakukan dengan baik oleh pihak Puskesmas dan sudah dianggap memuaskan oleh masyarakat, sehingga perlu dipertahankan. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran B ini yaitu:

1. Kedisiplinan petugas pelayanan
2. Tanggung jawab petugas pelayanan
3. Kemampuan petugas pelayanan
4. Keamanan pelayanan
5. Kepastian biaya pelayanan
6. Kewajaran biaya pelayanan
7. Keadilan mendapatkan pelayanan

C. Kuadran C

Pada bagian kuadran C ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap kurang penting dan dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanannya pihak Puskesmas Gayamsari tidak perlu menjadikannya prioritas. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

1. Kepastian jadwal pelayanan
2. Kenyamanan lingkungan
3. Ketersediaan sarana prasarana pelayanan

D. Kuadran D

Pada bagian kuadran D ini menunjukkan pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap kurang penting namun pelaksanaannya oleh pihak Puskesmas dilakukan secara baik. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini diantaranya:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan

4.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Gayamsari

Upaya peningkatan dilakukan untuk mencapai kualitas pelayanan untuk menjadi lebih baik. Berdasarkan pada hasil analisis kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari, perlu dilakukan perbaikan pada unsur pelayanan yang kurang. Pelayanan yang berkualitas diantaranya harus sesuai dan relevan serta dapat diterima oleh pengguna layanan, hal tersebut dimaksudkan untuk memenuhi pilihan individu dan kelompok yang sesuai dengan harapannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari, unsur yang perlu diperbaiki sebagai prioritas utama yaitu:

1. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) yang dalam penelitian ini hal tersebut dapat dilihat atau dinilai langsung oleh masyarakat melalui seragam yang dikenakan. Kejelasan petugas pelayanan pada tingkat kinerja masih rendah sedangkan berdasarkan hasil yang didapat dari responden, tingkat kepentingan pelayanan pada kejelasan petugas pelayanan tinggi. Identitas pegawai dengan memperbaiki seragam atau busana perlu diperbaiki karena dianggap penting oleh pasien atau pengguna layanan di Puskesmas Gayamsari.

2. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dalam penelitian ini kesopanan dan keramahan petugas dinilai dari sikap petugas yang ramah dan sopan dalam menangani pasien atau pengguna layanan dan menerapkan senyum, salam, sapa. Masyarakat masih merasa belum puas dan menganggap tingkat kinerja dari kualitas pelayanan kesopanan dan keramahan petugas masih rendah, sedangkan hal ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan. Penerapan senyum, salam dan sapa sudah seharusnya menjadi hal wajib yang diterapkan.

3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, dalam penelitian ini kecepatan pelayanan dinilai dari kecepatan petugas dalam memberikan penanganan terhadap keluhan pasien atau pengunjung pengguna layanan. Hal ini dapat diatasi diantaranya dengan menambah jumlah sumberdaya medis atau pegawai yang ada di Puskesmas Gayamsari mengingat jumlah sumberdaya yang tersedia di Puskesmas Gayamsari masih belum tercukupi.

Pada unsur kualitas pelayanan kenyamanan lingkungan dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan didapatkan hasil bahwa tingkat kinerja yang dilakukan oleh pihak puskesmas tidak memuaskan tetapi sebagian besar masyarakat menganggap hal itu penting, maka perlu dilakukan perbaikan walaupun pada diagram kartesius masuk dalam kuadran C sehingga kualitas pelayanan akan semakin menjadi lebih baik lagi.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari Semarang

Kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari dikatakan memuaskan karena sebagian besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan berada diatas rata-rata nilai minimal tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan.

Nilai atau kategori memuaskan didapat karena sebagian besar kualitas pelayanan memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Kualitas pelayanan di Puskesmas Gayamsari yang perlu dipertahankan prestasinya karena memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan yang tinggi sehingga masuk kuadran B, adalah: kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keamanan pelayanan, kepatian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Gayamsari yang memiliki tingkat kinerja rendah dan kepentingan rendah sehingga pelaksanaannya dilakukan secara biasa saja masuk kuadran C, adalah: kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, ketersediaan sarana prasarana pelayanan. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan pelayanan tinggi sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan masuk kuadran A, adalah: kejelasan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan pelayanan rendah atau penyelenggaraannya dianggap berlebihan dan masuk kuadran D, adalah: prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.

5.1.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Puskesmas Gayamsari Semarang

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan menjadi baik dan lebih baik lagi. Berdasarkan pada hasil yang didapat dalam penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Gayamsari Semarang maka unsur yang perlu diperbaiki adalah:

1. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kerapian seragam dan identitas seragam sebagai pengenalan merupakan bagian dari penilaian kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan di Puskesmas Gayamsari, kejelasan petugas pelayanan pada tingkat kinerja masih rendah sedangkan berdasarkan hasil yang didapat dari responden, tingkat kepentingan pelayanan pada kejelasan petugas pelayanan tinggi.

2. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas dinilai dari sikap petugas yang ramah dan sopan dalam menangani pasien atau pengguna layanan dan menerapkan senyum, salam, sapa. Berdasarkan pada hasil yang diperoleh, masyarakat masih merasa belum puas dan menganggap tingkat kinerja dari kualitas pelayanan kesopanan dan keramahan petugas masih rendah, sedangkan hal ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan.

3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan dinilai dari kecepatan petugas dalam memberikan penanganan terhadap keluhan pasien atau pengunjung pengguna layanan. Berdasarkan pada hasil yang didapat, kualitas pelayanan kecepatan pelayanan di Puskesmas Gayamsari pada tingkat kinerjanya rendah sedangkan tingkat kepentingan pelayanannya tinggi, sehingga masyarakat menjadi tidak puas dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Upaya peningkatan juga perlu dilakukan pada unsur pelayanan yang masih memiliki tingkat kinerja yang dianggap tidak memuaskan tetapi dirasakan masyarakat penting oleh masyarakat. Unsur kualitas pelayanan tersebut adalah kenyamanan lingkungan dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan. Kedua unsur tersebut kinerjanya masih tidak memuaskan tetapi dianggap penting oleh masyarakat, apabila kinerja pelayanannya ditingkatkan maka akan menjadi prestasi baru yang perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

5.2 Saran

Perbaikan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengetahui apa yang diinginkan oleh pasien atau pengguna layanan di Puskesmas Gayamsari. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan pada hasil yang diperoleh dengan melihat pada prioritas utama, yaitu:

1. Kejelasan petugas pelayanan dapat ditingkatkan dengan penggunaan seragam sesuai dengan profesi petugas di Puskesmas Gayamsari, sehingga dapat dibedakan mana dokter, perawat dan petugas lainnya atau dengan menggunakan papan nama profesi.
2. Kesopanan dan keramahan petugas dapat ditingkatkan dengan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) kepada setiap pengunjung yang datang sehingga setiap pengunjung yang datang merasa dihargai, dan diayomi, terapkan bahwa pengunjung yang datang itu dengan isitilah tamu adalah raja, apapun keperluannya petugas harus bersikap ramah.
3. Kecepatan pelayanan yang dikeluhkan oleh pelanggan dapat diatasi dengan menambah jumlah pegawai di Puskesmas Gayamsari, dengan jumlah pegawai yang terbatas maka pelayanan yang dapat diberikan juga menjadi terbatas, sehingga

dengan menambah jumlah pegawai khususnya tenaga medis maka akan mempercepat pemberian pelayanan, yang seandainya dalam waktu 10 menit tertangani 2 pasien, maka dengan penambahan petugas waktu 10 menit dapat digunakan untuk menangani 4 atau 5 pasien.

Pada saran yang diberikan sebelumnya mengacu pada prioritas utama untuk diperbaiki yang masuk dalam kuadran A pada diagram kartesius. Perbaikan juga perlu dilakukan pada kenyamanan lingkungan dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang pada diagram kartesius masuk dalam kuadran C tetapi berdasarkan data tunggal yang diolah kenyamanan lingkungan dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan di Puskesmas Gayamsari tingkat kinerjanya tidak memuaskan tetapi dianggap penting oleh

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA

Ismail MH, Immanuel Yosua, Khoirul Anwar, Syamsud Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes Press.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT.Sinergi Visi Utama.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Poltak Sinambela, Lijan. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

masyarakat, saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Kenyamanan lingkungan dapat ditingkatkan kinerjanya dengan memberikan suasana nyaman kepada pengguna pelayanan di Puskesmas Gayamsari yang diantaranya dapat dilakukan dengan menata lahan parkir puskesmas, memperhatikan loket pelayanan dengan membah lebar atap didepan loket, menambah pendingin ruangan di ruang tunggu, menambah sarana hiburan (televisi, musik).
2. Ketersediaan sarana prasarana pelayanan dapat ditingkatkan kinerjanya dengan memperluas ruangan pelayanan, menambah jumlah kursi pasien, menambahkan kamar mandi pasien, adanya harapan pasien untuk diadakannya ruang rawat inap.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman, Ahmad Ainur, M. Mas'ud, Saiful Arif, Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI

T. Keban Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

J. Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung:

CV Mandar Maju
Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan
Guru Besar Madya, Universitas Diponegoro. Semarang