
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan Servqual (*Service Quality*) di Puskesmas Pantoloan Palu

Quality of Service Based Approach Servqual (Service Quality) in Health Pantoloan Palu

¹Fransiska Palinggi*, ²Sudirman, ³Muh.Jufri

^{1,2,3}Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu
fransiskapakan.93@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan (*perceived service*) atas pelayanan yang diterima dengan harapan (*expected service*). Lima dimensi *servqual* yaitu : Bukti Fisik (*tangibles*), Kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsivness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*). Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study* dengan Metode yang digunakan adalah metode "ServQual" (*Service Quality*) yakni suatu pendekatan pengukuran pelayanan untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pada pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan, Bukti Fisik p-Value 0,029, Kehandalan p-Value 0,000, Ketanggapan p-Value 0,004, dan Empati 0,017 dimana uji statistik p-Value < 0,05. Tidak ada hubungan pada pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan meliputi Jaminan p-Value 0,112 dimana uji statistik p-Value > 0,05. Pada pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan, dimana tidak ada hubungan Bukti fisik p-Value 0,819, Kehandalan p-Value 0,604, Ketanggapan p-Value 0,765, Jaminan 0,286 dan empati p-Value 0,306 dimana uji statistik p-Value > 0,05. Nilai kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi jaminan, yaitu -3,16, yang terkecil terjadi pada dimensi ketanggapan yaitu, -1,77. Pada dimensi bukti fisik yaitu -3,4 dimensi kehandalan yaitu -2,12 dan dimensi empati -2,61. Penelitian ini menyarankan agar kepada pihak Puskesmas Pantoloan Palu agar selalu melakukan survey pelayanan kepada pasien agar pelayanan di puskesmas dapat terjalin dengan baik terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Service Quality (*ServQual*) , Puskesmas

Abstract

Service quality is a comparison between the reality (perceived service) of the service received with the expectation (expected service). The five dimensions of servqual are : Tangibles (tangibles), Reliability (reliability), Responsiveness (responsivness), Assurance (assurance) and Empathy (empathy). This type of research is analytic with the approach Cross Sectional Study with the method used is the "ServQual" (method which is Service Quality)an approach to measuring services to determine the gap between the services received and expected. The results showed that there was a relationship in the service received with service quality, Physical Evidence p-Value 0.029, Reliability p-Value 0,000, Responsiveness p-Value 0.004, and Empathy 0.017 where the statistical test p-Value <0.05. There is no relationship to the service received with the quality of service including Assurance p-Value 0.112, where the statistical test p-Value > 0.05. At the expected service with service quality, where there is no relationship Physical tangibles p-Value 0.819, Reliability p-Value 0.604, Responsiveness p-Value 0.765, Assurance 0.286 and empathy p-Value 0.306 where the statistical test p- Value> 0.05. The largest gap value occurs in the assurance dimension - 3.16, the smallest occurs in the responsiveness dimension -1.77. In the physical tangibles dimension -3.4, the reliability dimension is -2.12 and the empathy dimension is -2.61. This research suggests that Pantoloan Palu Health Center should always conduct a survey of services to patients so that services at the Puskesmas can be intertwined with the quality of service.

Keywords : Service Quality, Service Quality (*ServQual*) , Puskesmas

PENDAHULUAN

Sejalan dengan amanat Pasal 28 H, ayat (1) perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan umum yang layak (Depkes RI, 2008).

Sebagai layanan kesehatan, kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pelayanan pasien. Pelayanan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan puskesmas. Kemampuan puskesmas dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan. Sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia ialah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal (Kemenkes, 2014).

Puskesmas merupakan fasilitas tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Permenkes No.44/2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas). Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Kualitas berkaitan erat dengan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan model kualitas jasa Parasuraman yang dikutip oleh Kotler dan Keller mengidentifikasi lima dimensi servqual yaitu : Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsivness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).

Jumlah pengunjung Puskesmas Pantoloan Palu pada tahun 2016 sebanyak 17.300, tahun 2017 sebanyak 51.806, tahun 2018 sebanyak. 20.568 sedangkan jumlah pengunjung rawat inap pada tahun 2018 sebanyak 834 (Puskesmas Pantoloan Palu, 2018).

Dengan jumlah pengunjung puskesmas yang ada masih dapat kita temui beberapa masalah dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Pantoloan Palu dari berbagai dimensi dan sudut pandang masyarakat yaitu antara lain cara pegawai menyampaikan sesuatu pada pasien berkaitan dengan apa yang diterima pasien saat pelayanan, tingkah laku dan sopan serta keramahtamahan pegawai saat pelayanan dan waktu penyampaian pegawai tepat pada pasien. Untuk itu perlu adanya penelitian tentang kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Pantoloan Palu agar dapat terurai secara mendetail tentang pendekatan servqual atau dimensi pelayanan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas. Tujuan dalam Penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan ServQual (*Service Quality*) di Puskesmas Pantoloan Palu.

PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study* dengan maksud untuk mengetahui hubungan antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati serta menganalisis dengan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode “ServQual” (*Service Quality*). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019 dan dilaksanakan di Puskesmas Pantoloan Palu. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung pada waktu peneliti, sedang melakukan penelitian di Puskesmas Pantoloan Palu. Populasi dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Pantoloan Palu 96 Sampel.

HASIL

Hubungan Antara Pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang dirasakan di Puskesmas Pantoloan Palu

Tabel 1. Hubungan Antara Pelayanan yang di Terima dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Bukti Fisik di Puskesmas Pantoloan Palu

Bukti Fisik	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%		
						0,029

Lengkap	35	62,5	21	37,5	56	100
Tidak Lengkap	16	40,0	24	60,0	40	100
Total	51	53,1	45	46,9	96	100

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 1 menunjukkan bahwa dari 56 Responden yang mempunyai bukti fisik yang lengkap terdapat 35 kualitas pelayanan (62,5%) yang baik dan 21 kualitas pelayanan (37,5%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi bukti fisik, sedangkan yang mempunyai bukti fisik yang tidak lengkap berjumlah 40 Responden terdapat 16 kualitas pelayanan (40,0%) yang baik dan 24 kualitas pelayanan (60,0%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,029 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan bukti fisik dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 2. Hubungan Antara Pelayanan yang di Terima dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Kehandalan di Puskesmas Pantoloan Palu

Kehandalan	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Handal	49	66,2	25	33,8	77	100	0,000
Tidak Handal	2	9,1	20	90,9	19	100	
Total	51	53,1	45	46,9	96	100	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 2 menunjukkan bahwa dari 74 Responden yang mempunyai kehandalan yang handal terdapat 49 kualitas pelayanan (66,2%) yang baik dan 25 kualitas pelayanan (33,8%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi kehandalan, sedangkan yang mempunyai kehandalan yang tidak handal berjumlah 22 Responden terdapat 2 kualitas pelayanan (9,1%) yang baik dan 20 kualitas pelayanan (90,9%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan kehandalan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 3. Hubungan Antara Pelayanan yang di Terima dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Ketanggapan di Puskesmas Pantoloan Palu

Ketanggapan	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Tanggap	50	58,1	36	49,9	86	100	0,004
Tidak Tanggap	1	10,0	9	90,0	10	100	
Total	51	53,1	45	46,9	96	100	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 3 menunjukkan bahwa dari 86 Responden yang mempunyai ketanggapan yang tanggap terdapat 50 kualitas pelayanan (58,1%) yang baik dan 36 kualitas pelayanan (41,9%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi ketanggapan, sedangkan yang mempunyai ketanggapan yang tidak tanggap berjumlah 10 Responden terdapat 1 kualitas pelayanan (10,0%) yang baik dan 9 kualitas pelayanan (90,0%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan kehandalan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 4. Hubungan Antara Pelayanan yang di Terima dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Jaminan di Puskesmas Pantoloan Palu

Jaminan	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	N	%		
Jamin	44	57,1	33	42,9	77	0,112
Tidak Jamin	7	36,8	12	63,2	19	
Total	51	53,1	45	46,9	96	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 4 menunjukkan bahwa dari 77 Responden yang mempunyai jaminan yang jamin terdapat 44 kualitas pelayanan (57,1%) yang baik dan 33 kualitas pelayanan (42,9%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi jaminan, sedangkan yang mempunyai jaminan tidak jamin berjumlah 19 Responden terdapat 7 kualitas pelayanan (36,8%) yang baik dan 12 kualitas pelayanan (63,2%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,112 > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan ketanggapan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 5. Hubungan Antara Pelayanan yang di Terima dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Empati di Puskesmas Pantoloan Palu

Empati	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%		
Empati	39	61,9	24	38,1	63	0,017
Tidak Empati	12	36,4	21	63,6	33	
Total	51	53,1	45	46,9	96	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 5 menunjukkan bahwa dari 63 Responden yang mempunyai empati yang empati terdapat 39 kualitas pelayanan (61,9%) yang baik dan 24 kualitas pelayanan (38,1%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi empati, sedangkan yang mempunyai empati yang tidak empati berjumlah 33 Responden terdapat 12 kualitas pelayanan (36,4%) yang baik dan 21 kualitas pelayanan (63,6%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,017 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan empati dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Hubungan Antara Pelayanan yang di Harapkan dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Bukti Fisik di Puskesmas Pantoloan Palu

Tabel 6. Hubungan Antara Pelayanan yang di Harapkan dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Bukti Fisik di Puskesmas Pantoloan Palu

Bukti Fisik	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%		
Lengkap	41	52,6	37	47,4	78	0,819

Tidak Lengkap	10	55,6	8	44,4	18	100
Total	51	53,1	45	46,9	96	100

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 6 menunjukkan bahwa dari 78 Responden yang mempunyai bukti fisik yang lengkap terdapat 41 kualitas pelayanan (52,6%) yang baik dan 37 kualitas pelayanan (47,4%) yang kurang baik dalam pelayanan meliputi bukti fisik, sedangkan yang mempunyai bukti fisik yang tidak lengkap berjumlah 18 Responden terdapat 10 kualitas pelayanan (55,6%) yang baik dan 8 kualitas pelayanan (44,4%) yang kurang baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,819 > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan yang diharapkan meliputi bukti fisik dengan kualitas pelayanan yang dirasakan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 7. Hubungan Antara Pelayanan yang di Harapkan dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Kehandalan di Puskesmas Pantoloan Palu

Kehandalan	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			N
Handal	41	51,9	38	48,1	79	100	0,604
Tidak Handal	10	58,8	7	41,2	17	100	
Total	51	53,1	45	46,9	96	100	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 7 menunjukkan bahwa dari 79 responden yang mempunyai kehandalan yang handal terdapat 41 kualitas pelayanan (51,9%) yang baik dan 38 kualitas pelayanan (48,1%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi kehandalan, sedangkan yang mempunyai kehandalan yang tidak handal berjumlah 17 responden terdapat 10 kualitas pelayanan (58,8%) yang baik dan 7 kualitas pelayanan (41,2%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,604 > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan yang diharapkan meliputi kehandalan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 8. Hubungan Antara Pelayanan yang di Harapkan dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Ketanggapan di Puskesmas Pantoloan Palu

Ketanggapan	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			N
Tanggap	31	54,4	26	45,6	57	100	0,756
Tidak Tanggap	20	51,3	19	48,7	39	100	
Total	51	53,1	45	46,9	96	100	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 8 menunjukkan bahwa dari 57 Responden yang mempunyai ketanggapan yang tanggap terdapat 31 kualitas pelayanan (54,4%) yang baik dan 26 kualitas pelayanan (45,6%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi ketanggapan, sedangkan yang mempunyai ketanggapan yang tidak tanggap berjumlah 39 Responden terdapat 20 kualitas pelayanan (51,3%) yang baik dan 19 kualitas pelayanan (48,7%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,756 > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan yang diharapkan meliputi ketanggapan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 9. Hubungan Antara Pelayanan yang di Harapkan dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Jaminan di Puskesmas Pantoloan Palu

Jaminan	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			N
Jamin	39	56,5	30	43,5	69	100	0,286
Tidak Jamin	12	44,4	15	55,6	27	100	
Total	51	53,1	45	46,9	96	100	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil Penelitian tabel 9 menunjukkan bahwa dari 69 Responden yang mempunyai jaminan yang jamin terdapat 39 kualitas pelayanan (56,5%) yang baik dan 30 kualitas pelayanan (43,5%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi jaminan, sedangkan yang mempunyai jaminan yang tidak jamin berjumlah 27 Responden terdapat 12 kualitas pelayanan (44,4%) yang baik dan 15 kualitas pelayanan (55,6%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,286 > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan dirasakan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Tabel 10. Hubungan Antara Pelayanan yang di Harapkan dengan Kualitas Pelayanan yang di Rasakan Pasien Meliputi Empati di Puskesmas Pantoloan Palu

Empati	Kualitas Pelayanan				Total	P-Value	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			N
Empati	23	47,9	25	52,1	69	100	0,306
Tidak Empati	28	58,3	20	41,7	27	100	
Total	51	53,1	45	46,9	96	100	

Sumber : Data Primer 2019

Hasil Penelitian tabel 10 menunjukkan bahwa dari 48 responden yang mempunyai empati yang empati terdapat 23 kualitas pelayanan (47,9%) yang baik dan 25 kualitas pelayanan (52,1%) yang tidak baik dalam pelayanan meliputi empati, sedangkan yang mempunyai empati yang tidak empati berjumlah 48 responden terdapat 28 kualitas pelayanan (58,3%) yang baik dan 20 kualitas pelayanan (41,7%) yang tidak baik. Hasil Uji statistik menunjukkan nilai p -Value $0,306 > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan yang diharapkan meliputi empati dengan kualitas pelayanan yang dirasakan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Analisis Servqual

Tabel 11

Dimensi	Pelayanan		GAP (Servqual) K-H
	Kenyataan (K)	Harapan (H)	
Bukti Fisik	5,80	9,20	-3,4
Kehandalan	7,13	9,25	-2,12

Ketanggapan	7,05	8,82	-1,77
Jaminan	5,91	9,07	-3,16
Empati	6,67	9,28	-2,61

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian tabel 11 menunjukkan bahwa responden yang meliputi dimensi bukti fisik pada pelayanan yang diterima (kenyataan) terdapat rata-rata sebesar 5,80 dan pada pelayanan yang diharapkan (harapan) terdapat rata-rata sebesar 9,20 dengan nilai *servqual* sebesar pada dimensi bukti fisik -3,4, sedangkan responden yang meliputi dimensi kehandalan pada pelayanan yang diterima (kenyataan) terdapat rata-rata sebesar 7,13 dan pada pelayanan yang diharapkan (harapan) terdapat rata-rata sebesar 9,25 dengan nilai *servqual* sebesar pada dimensi kehandalan -2,12, dari responden yang meliputi dimensi ketanggapan pada pelayanan yang diterima (kenyataan) terdapat rata-rata sebesar 7,05 dan pada pelayanan yang diharapkan (harapan) terdapat rata-rata sebesar 8,82 dengan nilai *servqual* sebesar pada dimensi ketanggapan -1,77, dari responden yang meliputi dimensi jaminan pada pelayanan yang diterima (kenyataan) terdapat rata-rata sebesar 5,91 dan pada pelayanan yang diharapkan (harapan) terdapat rata-rata sebesar 9,07 dengan nilai *servqual* sebesar -3,16 pada dimensi jaminan dan responden yang meliputi dimensi empati pada pelayanan yang diterima (kenyataan) terdapat rata-rata sebesar 6,67 dan pada pelayanan yang diharapkan (harapan) terdapat rata-rata sebesar 9,28 dengan nilai *servqual* sebesar -2,61 pada dimensi empati. Berdasarkan hasil analisis *Servqual* di atas bahwa nilai Gap pada pelayanan yang diterima (Kenyataan) dan pelayanan yang diharapkan (Harapan) bahwa jumlah Gap negatif maka pelayanan dikatakan kurang memuaskan/tidak puas terhadap pelayanan, karena semakin kecil gapnya maka pelayanan semakin baik.

PEMBAHASAN

Hubungan antara pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu.

Bukti Fisik

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai *p-Value* 0,029.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena responden memiliki lokasi yang dekat dengan puskesmas, pada saat pemeriksaan fasilitas yang memadai dan kerapuhan petugas yang rapi. Sebagaimana Hermanto (2010), menyatakan bahwa dukungan sarana sangat penting dalam menentukan kondisi kesehatan pasien secara tidak langsung, sebab dengan lingkungan yang tidak bersih akan memicu timbulnya penyakit baru (infeksi nosokomial) bagi pasien.

Menurut Irawan (2007), karena jasa/pelayanan tidak dapat diraba dan dicium maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran kualitas pelayanan.

Menurut D Durianto (2001), pelayanan yang dikesankan pertama kali oleh pelanggan sebelum mendapatkan pelayanan yang lainnya adalah kualitas pelayanan pada bentuk fisik, fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai yang mengesankan. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi serta kajian literatur maka Puskesmas Pantoloan Palu harus perlu meningkatkan lagi dalam dimensi bukti fisik yang masih kurang dalam pelayanan dan pelayanan yang sudah baik perlu ditingkat lagi dalam pelayanan survey selanjutnya meliputi lokasi puskesmas, kenyamanan dan fasilitas serta penampilan petugas.

kehandalan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai *p-Value* 0,000.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena petugas memiliki kemampuan, keterampilan dan bertanggung jawab sesuai tugas dan proporsinya masing-masing sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan baik.

Menurut L.R. Artonang (2005), *reability/kehandalan* menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal dan dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan. Sedangkan menurut irawan (2007), aspek pokok dalam dimensi *reability/kehandalan* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan serta seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat. Hal ini sejalan dengan penelitian AS Wiyono (2005), yang menyimpulkan adanya hubungan yang bermakna antara dimensi *reability/kehandalan* responden dengan tingkat kualitas pelayanan konsumen di RS Islam Manisenggo Klaten.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi serta kajian literatur maka puskesmas pantoloan palu harus terus meningkatkan dimensi *reability/kehandalan* dengan cara memberikan pelatihan secara terus menerus dan menekankan kerja *team work*. Dengan *team work* koordinasi antar bagian akan menjadi lebih baik.

ketanggapan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai *p-Value* 0,004.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena petugas tanggap dalam melakukan pelayanan baik dalam memberikan informasi kepada pasien serta tindakan pelayanan kepada pasien.

Menurut irawan (2007), dimensi *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, karena harapan pelanggan senantiasa berubah dari waktu ke waktu.

Menurut Azwar (1996)) bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health costumer*), kualitas pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dengan petugas.

Hal ini sejalan dengan penelitian La Ako Nassir K (2004) yang menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness/ketanggapan* responden dengan tingkat kualitas pelayanan di RS PKU Syech Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Jaminan

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai *p-Value* 0,112.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena petugas ada yang mempunyai sikap acuh tak acuh atau tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang membuat penyebab terjadi tidak ada hubungan antara pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan.

Menurut irawan (2007) menyatakan bahwa *assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi serta kajian literatur maka puskesmas pantoloan palu harus lebih meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan adalah penanaman sikap sopan dan ramah serta senyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Empati

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan yang di terima dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai *p-Value* 0,017.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena petugas memberikan perhatian kepada pasien dan bersifat individual atau pribadi yang yang diberikan kepada para pasien atau keluarganya dan berupaya memahami keinginannya dan petugas dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan pasien.

Menurut irawan (2007) kelompok masyarakat harapan yang tinggi terhadap dimensi *emphaty* adalah masyarakat mempunyai harapan yang tinggi terhadap dimensi *emphaty* adalah masyarakat menengah ke atas.

Hal ini sejalan dengan Hendrajana (2005) yang menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *emphaty* dengan tingkat kualitas pelayanan pada unit rawat jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Hubungan antara pelayanan yang di harapkan dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan yang di harapkan dengan kualitas pelayanan yang di rasakan pasien di Puskesmas Pantoloan Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai *p*-Value 0,819 pada bukti fisik, *p*-Value 0,604 kehandalan, *p*-Value 0,765 ketanggapan, *p*-Value 0,286 jaminan, *p*-Value 0,306 empati.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena petugas ada yang mempunyai sikap acuh tak acuh atau tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang membuat penyebab terjadi tidak ada hubungan antara pelayanan yang di harapkan dengan kualitas pelayanan.

Menurut irawan (2007) menyatakan bahwa *assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi serta kajian literatur maka puskesmas pantoloan palu harus lebih meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan adalah penanaman sikap sopan dan ramah serta senyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kesenjangan Antara Pelayanan yang di Terima dengan Pelayanan yang di Harapkan di Puskesmas Pantoloan Palu.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kesenjangan semua dimensi memiliki kesengan negatif pada semua dimensi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang di harapkan. Kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi jaminan, yaitu -3,16, sementara yang terkecil terjadi pada dimensi ketanggapan yaitu, -1,77. Pada dimensi bukti fisik yaitu -3,4, dimensi kehandalan yaitu -2,12 dan dimensi empati -2,16.

Menurut asumsi peneliti, kesenjangan tersebut terjadi karena ketidakmampuan petugas melaksanakan manajemen soap pada peraturan-peraturan dari puskesmas. Dan kesenjangan timbul akibat kesalahan manajemen terhadap pelayanan yang di harapkan responden. Namun demikian terjadinya gap negatif antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang di harapkan oleh responden tergantung pada kinerja petugas.

Menurut Kotler (1994) bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang pemberi jasa tetapi harus diletakkan pada penilaian pelanggan (*voice of customer*).

Menurut (Tjiptono, 2007), beberapa hal yang menjadi penyebab utama tidak terpenuhinya keinginan pelanggan, yaitu pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang di harapkannya, miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut, miskomunikasi penyedia jasa oleh pesaing serta kinerja petugas yang buruk. Oleh karena itu puskesmas harus meningkatkan pelayanan agar berjalan dengan baik.

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pasien akan tetapi pelaksanaannya berlebihan/kurang penting tetapi sangat memuaskan. Pada kuadran IV artinya pasien tidak menganggap aspek itu penting namun kenyataan membuktikan bahwa atribut tersebut berada di atas rata-rata kinerja layanan kesehatan di puskesmas sehingga aspek kinerja layanan menjadi kinerja yang hanya terbuang saja atau sia-sia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan pada pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan dimana Bukti Fisik *p*-Value 0,029, Tidak ada hubungan pada pelayanan yang di harapkan meliputi Bukti Fisik *p*-Value 0,819. Ada hubungan pada pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan dimana Kehandalan *p*-Value 0,000, Tidak ada hubungan pada pelayanan yang di harapkan meliputi Kehandalan *p*-Value 0,604. Ada hubungan pada pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan dimana Ketanggapan *p*-Value 0,004, Tidak ada hubungan pada pelayanan yang di harapkan meliputi Ketanggapan *p*-Value 0,765. Tidak ada hubungan pada pelayanan yang diterima meliputi Jaminan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Pantoloan Palu, dimana *p*-Value 0,112, dan Tidak ada hubungan pada pelayanan yang di harapkan meliputi Jaminan *p*-Value 0,286. Ada hubungan pada pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan dimana Empati *p*-Value 0,017, Tidak ada

hubungan pada pelayanan yang diharapkan meliputi Empati p -Value 0,306. Nilai kesenjangan pada pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan Kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi jaminan, yaitu -3,16, sementara yang terkecil terjadi pada dimensi ketanggapan yaitu, -1,77. Pada dimensi bukti fisik yaitu -3,4, dimensi kehandalan yaitu -2,1 dan dimensi empati -2,61.

SARAN

Diharapkan kepada pihak Puskesmas Pantoloan Palu agar selalu melakukan survey pelayanan kepada pasien agar pelayanan di puskesmas dapat terjalin dengan baik terhadap kualitas pelayanan dan menjadi salah satu reverensi kepustakaan dalam ilmu kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2008. *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. Jakarta:Depkes RI ;Jakarta.
- Kemenkes RI.2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes; Jakarta.
- Puskesmas Pantoloan,2018.*Profil Puskesmas Pantoloan*. Palu.
- Dadang Hermanto,2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan*, di Rsud Dr.H Soemarno Sosroatmojo Bulungan Kalimantan Timur.Tesis : Fkm Undip
- Irawan, Handi D. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Durianto, Darmadi dkk. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Dan Penganalisaan dengan SPSS*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wiyono AS.2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Tesis, Program Pascasarjana Unismuh*, Surakarta.
- Azwar,1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*;Edisi Kedua.Binarupa Aksara: Jakarta.
- Hendrajana. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan* di Rsud Dr. Moewardi Surakarta. Tesis Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler; Philip. 1994. *Marketing Management, Analysis, Palnning, Implementations And Control*, Eight Edition, Prentice-Hall International, Inc.New Jersey.
- Tjiptono, Fandy .2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Malang, Jawa Timur.