

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL

**Ratna Ekasari¹, M. Sungging Pradana², Gusti Adriansyah³,
M. Adhi Prasnowo⁴, A. Fathoni Rodli⁵, Khoirul Hidayat⁶**

¹Program Studi Manajemen, Universitas Ma'arif Hasyim Latif

²Program Studi DIII Analisis Kesehatan, Universitas Maarif Hasyim Latif

^{3,4}Program Studi Teknik Industri, Universitas Maarif Hasyim Latif

⁵Program Studi Teknik Informatika, Universitas Maarif Hasyim Latif

⁶Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Universitas Trunojoyo Madura

Email: ratnaekasari@yahoo.com

Abstract

Business Health is a fundamental right of all individuals and all citizens are entitled to health care. With growing awareness of the public about their rights in terms of health care is one of the positive indicators increasing legal awareness in society. The downside is the tendency of increasing cases of health or hospital personnel to be summoned, the patient complained of or even prosecuted legally. Puskesmas a technical unit office district/city responsible for organizing something health development in the working area. Medaeng Community Health Center is the center of the sub-sub health centers in the area of Sidoarjo. This study aims to improve the quality of health center services Medaeng in order to support government programs in the areas of health so that health community increased. This study begins with In-depth interviews were carried out on thirty patients at the time get feedback on the quality of health center services Medaeng. Then make questionnaires and distributed to one hundred patients about the attributes of services that are used in research. Attribute services used in the study is based on five dimensions of service delivery according to the method Service Quality (SERVQUAL). Five dimensions are dimensions tangibles, reliability dimension, the dimension of empathy, assurance dimension and the dimension of responsiveness. After distributing questionnaires SERVQUAL next step is to process data and perform the analysis. The calculation of the value gap is performed to determine patient satisfaction with quality attributes Medaeng services at the health center. In addition, to determine the attributes in a predetermined dimension that contributes the largest and smallest, it would require the calculation of this gap.

Keywords: Quality of Service, Health Center, Servqual

Abstrak

Usaha Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya dalam hal pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator positif meningkatnya kesadaran hukum dalam masyarakat. Sisi negatifnya adalah adanya kecenderungan meningkatnya

kasus tenaga kesehatan ataupun rumah sakit disomasi, diadukan atau bahkan dituntut pasien secara hukum. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas Medaeng merupakan pusat dari sub-sub puskesmas yang ada di daerah Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Medaeng dalam rangka mendukung program pemerintah dalam bidang kesehatan, sehingga kesehatan masyarakat mengalami peningkatan. Penelitian ini dimulai dengan melakukan In-depth interview dilakukan pada tiga puluh pasien pada saat mendapatkan tanggapan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Medaeng. Kemudian membuat kuesioner dan disebarakan kepada seratus pasien mengenai atribut-atribut pelayanan jasa yang digunakan pada penelitian. Atribut pelayanan jasa yang digunakan dalam penelitian adalah berdasarkan lima dimensi pelayanan jasa menurut metode Service Quality (SERVQUAL). Lima dimensi tersebut adalah dimensi tangibles, dimensi reliability, dimensi empathy, dimensi assurance dan dimensi responsiveness. Setelah melakukan penyebaran kuesioner SERVQUAL tahapan berikutnya adalah dengan mengolah data dan melakukan analisis. Perhitungan nilai gap dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Medaeng. Selain itu, untuk mengetahui atribut pada dimensi yang telah ditentukan sebelumnya yang memberikan kontribusi terbesar dan terkecil, maka diperlukan perhitungan kesenjangan ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Servqual

A. Latar Belakang

Usaha Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya dalam hal pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator positif meningkatnya kesadaran hukum dalam masyarakat. Sisi negatifnya adalah adanya kecenderungan meningkatnya kasus tenaga kesehatan ataupun rumah sakit disomasi, diadukan atau bahkan dituntut pasien secara hukum. Hal itu bisa mengakibatkan munculnya ketakutan, bahkan perasaan mencekam di kalangan para tenaga kesehatan yang pada gilirannya akan mempengaruhi proses pelayanan kesehatan terhadap masyarakat itu sendiri di kemudian hari. Pembangunan kesehatan dipandang sebagai suatu investasi bangsa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu perlu disadari Kesehatan menjadi tanggung jawab semua pihak Masyarakat maupun Pemerintah. Sesuai dengan amanat Konstitusi UUD 1945 Pasal 28-H dan UU No.36 Tahun

2009 Tentang Kesehatan. Dinyatakan bahwa: "Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau"

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011). Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azrul Azwar, 1996). Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality). Dalam metode SERVQUAL akan diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Puskesmas Medaeng dengan menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puskesmas Medaeng berdasarkan perhitungan gap SERVQUAL.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Tujuan desain penelitian deskriptif sebagaimana dijelaskan oleh Sakaran (2008) adalah untuk mendeskripsikan aspek-aspek yang relevan dari suatu fenomena yang dipelajari peneliti dari seorang individu, organisasi, industri, atau perspektif lain. Dengan demikian penelitian deskriptif menyajikan data dalam bentuk yang sangat bermakna sehingga membantu untuk memahami karakteristik dari suatu

kelompok, membantu dalam pemikiran secara sistimatis tentang aspek-aspek dalam situasi tertentu, menyediakan ide untuk pencarian dan penelitian lebih lanjut, dan membantu dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini konteks yang dipelajari adalah sentra industri tas dan koper (intako) Tanggulangin. Desain penelitian menunjukkan proses penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan analisis untuk memperoleh temuan penelitian.

C. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan Industri Tas dan Koper (Intako) merupakan sentra industri yang ada di Tanggulangin Sidoarjo. Sejak turun temurun kerajinan tas dan koper sudah dilakukan oleh masyarakat Desa Kedensari. Sejak 7 april 1976 pengrajin di Desa Kedensari Kecamatan Tanggulangin mendirikan sebuah koperasi dengan nama Koperasi INTAKO (Industri Tas dan Koper) yang beranggotakan 27 orang pengrajin dengan 27 anggota. Jumlah anggota tidak mengalami peningkatan sampai tiga tahun, baru pada tahun keempat ada penambahan anggota menjadi 40 anggota. Dengan adanya koperasi INTAKO banyak pengrajin yang berkolaborasi dalam membuat industri kulit, sehingga omzet penjualan mengalami peningkatan. Dalam membuat sentra industri tas dan koper, dukungan dari para pengrajin sangat besar. Mulai dari pengembangan desain secara bersama, pembelian bahan baku yang terkordinir, serta adanya penentuan harga pasar yang seragam sehingga terciptanya persaingan pasar yang sehat.

Namun sejak terjadinya peristiwa semburan lumpur lapindo yang terjadi pada tahun 2006, pengunjung yang datang ke industri intako menurun drastis. Luapan lumpur telah menghambat akses kendaraan dari arah Malang dan Probolinggo. Sedangkan dari arah Surabaya, akses masih lancar. Akibat dari terjadinya luapan lumpur lapindo yakni hampir 70 persen perajin di Tanggulangin sudah gulung tikar. Beberapa di antara mereka yang masih bertahan hanya beroperasi berdasarkan pesanan saja. Faktor lain yang menyebabkan menurunnya pengunjung industri intako di Tanggulangin ini adalah banyak pemberitaan media massa bahwa luapan lumpur sudah mencapai perumahan tanggulangin anggun sejahtera (Perum TAS) yang mana memunculkan persepsi kepada masyarakat luas bahwa industri Tas di Tanggulangin berada satu kawasan dengan perumahan tersebut. Padahal secara geografis, intako di tanggulangin masih

berjarak 5 kilometer dari pusat semburan lumpur Lapindo. Sampai hari ini, sentra industri tas dan koper terbesar di Jawa Timur itu pun sama sekali belum tersentuh pekatnya lumpur.

Daerah Tanggulangin ini termasuk daerah tujuan wisata belanja yang telah ditetapkan Departemen Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Tanggulangin masuk daerah Kabupaten Sidoarjo, letaknya sebelah selatan dari arah kota Surabaya jaraknya 20 km dari Surabaya dan sekitar 30 menit perjalanan dengan kendaraan pribadi, dan berada di sebelah utara dari arah kota Malang. Tanggulangin ini terkenal dengan nama koperasi intako yaitu Koperasi Industri Tas dan Koper, bahkan namanya sudah dikenal sampai manca negara. Banyak pejabat manca negara yang datang untuk membeli produk dari industri kerajinannya. Pada awalnya, produk intako di Tanggulangin yang paling terkenal adalah produk tiruan dari tas merk internasional seperti prada dan gucci. Maka tak heran jika banyak produk yang ditawarkan di intako adalah merk internasional yang harganya tidak puluhan juta lagi. Namun setelah ada larangan untuk tidak meniru merk-merk terkenal, maka saat ini pengusaha intako sudah mempunyai merk-merk sendiri.

Bencana lumpur lapindo yang terjadi pada tahun 2006 sangat berdampak pada pertumbuhan intako yang letaknya berdekatan dengan musibah alam lumpur lapindo porong. Tahun 2004, tercatat ada 450 showroom anggota koperasi Intako. Namun, setelah bencana lumpur, hanya menyisakan 150 showroom yang mampu bertahan. Omzet penjualan anggota Koperasi Industri Tas dan Koper (Intako) juga turun hingga 70 persen, dari rata-rata 1,3 miliar menjadi 400 juta per bulan.

Namun perbaikan perekonomian terus dilakukan oleh pemerintah juga koperasi intako yang menaungi mayoritas dari pengusaha industri tas dan koper (Intako) di Tanggulangin. Banyak usaha yang telah dilakukan, salah satunya yakni dengan membuka pasar wisata pada tahun 2011 oleh pemerintah, juga melakukan acara Tanggulangin Fair tahun 2008 dan 2010 dalam penyambutan tahun baru oleh pihak koperasi intako. Tidak hanya pihak luar, pihak pengusaha sendiri juga terus memperbaiki usahanya masing-masing dengan menyambung komunikasi dengan para pelanggan setelah bencana lumpur lapindo, juga melakukan strategi menjemput bola.

Dalam setiap pelaksanaan program tidak akan berjalan dengan mulus, pasti mengalami kendala dan hambatan. Tetapi di sisi lain juga terdapat faktor pendorongnya yang dapat mensukseskan pelaksanaan program. Sehingga diperlukan langkah untuk mengeliminir hambatan dan perlu memikirkan langkah lagi untuk memudahkan pelaksanaan program. Implementasi Rencana Strategi Diskoperindag dalam memberdayakan industri kecil Tanggulangin. Peran Diskoperindag Dalam Mengembangkan industry tas dan koper tanggulangin. Strategi yang sudah dilakukan yaitu ; 1) Pembinaan Desain produk, berdasarkan hasil temuan dilapangan pelaksanaan pembinaan desain produk kurang mendapat perhatian dari Diskoperindag Kabupaten Sidoarjo. Hal ini terbukti dari pembinaan terhadap pengusaha industri kecil tas dan koper cuma terjadi pada waktu itu dan itu pun tidak secara berkelanjutan. 2) Pembinaan Dalam Bidang Promosi, sehingga pengusaha industri kecil dapat membuka akses keberbagai peluang dalam pemasaran produknya.

Perkembangan Tingkat Pendapatan Pengusaha Melalui Kegiatan Pemberdayaan Industri Kecil Tas dan Koper dilihat Dari Segi Produksi Program pemberdayaan yang dilakukan Diskoperindag memperoleh hasil yang baik. Dapat dilihat bahwa kenaikan pendapatan para pengusaha industri kecil tas dan koper Tanggulangin naik hingga 20%. Para pengusaha mengaku dulu penghasilan perbulan hanya 20 juta perbulan setelah adanya pemberdayaan bisa mencapai 40 juta perbulan. Yang paling banyak menyumbang pada penghasilan para pengusaha ialah kegiatan pameran yang gencar dilakukan di dalam maupun luar negeri. Dibukanya arteri tol porong juga sedikit berpengaruh terhadap penghasilan pengusaha.

Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dari implementasi rencana strategis diskoperindag dalam pemberdayaan industri kecil tanggulangin khususnya pada industri tas dan koper, yang di dalamnya meliputi: (1) Faktor Internal Dari Implementasi Rencana Strategis yang mempunyai faktor Pendukung Antara lain : adanya Rencana Strategis dan Rencana Kerja bagi SKPD yang terkait dengan pemberdayaan industri kecil, meningkatkan pelaksanaan Pembinaan Desain Produk dan Pembinaan Promosi terdapat di Rencana Kerja (Renja) , pemerintah yang pro aktif dalam pemberdayaan industri kecil, bantuan

berupa mesin jahit kepada pengusaha industri kecil, visi dan misi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan ESDM Sidoarjo. menetapkan Visi yaitu “Terwujudnya Sektor Koperasi, Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM yang Tangguh dan Mandiri Sebagai Penggerak Ekonomi Rakyat” dengan dukungan Misi sebagai berikut: 1) Meningkatkan Kualitas Aparatur dan Pengelola Perindustrian, Perdagangan. 2) Memberdayakan Ekonomi Masyarakat Perindustrian, Perdagangan. 3) Meningkatkan Kemampuan Usaha Koperasi, UKM, Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM. Sedangkan faktor Penghambat antara lain : kurangnya frekuensi pelatihan desain produk kepada pengusaha industri kecil tas dan koper Tanggulangin, banyak pekerja industri kecil Tanggulangin yang keluar dan beralih kepekerjaan lain.

Faktor Eksternal Dari Implementasi Rencana Strategis yang memiliki faktor pendukung antara lain :undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil, dan menengah. Sehingga adanya Pemerintah juga turut berperan aktif dalam pemberdayaan industri kecil, adanya partisipasi pengusaha industri kecil Tanggulangin. c) Visi dan Misi Kabupaten Sidoarjo. 1) Visi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo: "Sidoarjo Sejahtera, Mandiri dan Berkeadilan" 2) Misi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo: delapan misi utama yang dijalankan secara berkesinambungan dan sinergi, yang memfokuskan pada pengembangan sektor-sektor ekonomi dan pengembangan sumber daya manusia sebagai basis pembangunan kemakmuran masyarakat Sidoarjo yang mandiri. Sedangkan faktor Penghambat antara lain : mainset pengusahanya (untuk pengrajin yang kecil pokoknya mendapatkan order) serta jalan yang terlalu sempit, UKM yang masih manja dalam mengikuti berbagai kegiatan promosi.

D. Penutup

Produksi Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab menurunnya penjualan adalah membanjirnya produk cina, kenaikan harga bahan baku, dan kurangnya inovasi desain produk. Oleh karena itu perlu adanya pembinaan dari pemerintah dalam mengembangkan inovasi desain produk dan inovasi dalam pemasaran. Sehingga eksistensi sentra industri tas dan koper

Tanggulangi dapat berkembang dan membuka lapangan pekerjaan bagi warga sekitar serta meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Sidoarjo.

Daftar Pustaka

- Departemen Perdagangan Republik Indonesia. 2008. *Pengembangan Ekonomi Kreatif Indonesia 2025*.
- Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud RI. 2013. *Pedoman Penelitian Edisi IX*.
- F. R. David. 2011. *Strategic Management Concepts and Cases*. Edisi 10. Pearson Prentice Hall. Upper Saddle River, New Jersey.
- Sakaran, Uma. 2008. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Second Edition. New York: John Willey & Sons.
- Sutaryo. 2004. *Pengaruh Karakteristik Inovasi terhadap Adopsi Teknologi Internet oleh UKM*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 2, No.2 (Juni), pp 290
- Soetrisno, N. 1999. *Pengembangan UKM, Ekonomi Rakyat dan Penanggulangan Kemiskinan*. Jakarta: Publikasi Ilmiah.
- Tambunan, Tulus. 2001. *Industrialisasi di Negara Sedang Berkembang, Kasus Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- T. Pudjadi, Kristanto, dan A. Tommy. 2007. *Analisis untuk Perencanaan Strategi Sistem dan Teknologi Informasi pada PT. Ritrans Cargo*. Dipesentasikan pada Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Yogyakarta: 16 Juni 2007.