

Implementasi Metode Servqual Untuk Evaluasi Pelayanan Berbasis Web (Studi Kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar)

Septa Hariyanto^{*1}, Maskur², Ilyas Nuryasin³

^{1,2,3}Teknik Informatika/Universitas Muhammadiyah Malang

hariyantosepta@gmail.com^{*1}, maskur@umm.ac.id², ilyas@umm.ac.id³

Abstrak

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Dalam sebuah organisasi yang bergerak didalam bidang jasa khususnya dalam pemberian layanan kesehatan yaitu puskesmas, kepuasan pasien harus menjadi tujuan utama mereka dalam memberikan pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan dalam penelitian ini adalah metode Service Quality (Servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Servqual merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang telah diterimanya yakni dengan membandingkan tingkat persepsi dan ekspektasinya. Servqual menilai kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas, yaitu dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Dengan menggunakan metode servqual peneliti dapat membuat sistem yang dapat menilai tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan puskesmas. Dalam penggunaan sistem, diperoleh hasil data tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Talun Kabupaten Blitar pada bulan Februari 2016 dengan nilai rata-rata 2,646 atau dikategorikan cukup puas. Data yang diperoleh dapat menjadikan tolak ukur suatu penyedia layanan untuk memperbaiki tingkat pelayanannya.

Kata Kunci: Puskesmas, Kepuasan pasien, Servqual

Abstract

Health is a human right and one of the elements that must be realized in accordance with the ideals of the Indonesian nation. In an organization engaged in the field of services, especially in the provision of health services that is puskesmas, patient satisfaction should be their main goal in providing services. The method used to measure the gap between customer perception and expectation in this research is Service Quality (Servqual) method developed by Parasuraman et al. Servqual is one method that can be used to measure customer satisfaction for services that have received that is by comparing the level of perception and expectations. Servqual assess the quality of service based on 5 dimensions of quality, namely dimension tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. By using servqual method researchers can create a system that can assess the level of customer satisfaction using services puskesmas. In the use of the system, the results obtained data on the level of patient satisfaction at the Community Health Center Talun Blitar in February 2016 with an average value of 2.646 or categorized quite satisfied. The data obtained can set benchmarks for a service provider to improve the level of service.

Keywords: Puskesmas, Patient satisfaction, Servqual

1. Pendahuluan

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

Dalam sebuah organisasi yang bergerak di dalam bidang jasa khususnya dalam pemberian layanan kesehatan, kepuasan pasien harus menjadi tujuan utama mereka dalam pelayanan. Pelayanan publik dikatakan baik atau tidaknya tergantung dari pemberian layanan

kepada pengguna layanan, maka dari itu pemberi layanan harus mempunyai strategi untuk mewujudkan kepuasan pasien.

Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun lembaga. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna layanan. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar pelayanan publik, dan dalam pembahasan ini disebut dengan metode "*Servqual*". Sebagaimana yang dikatakan Huggest dalam bukunya "*Public Management and Administration (1994)*", bahwa era pendekatan legalistik yang menghambat sektor pelayanan publik segera berakhir dan digantikan oleh era baru yang disebut *Servqual*.

Penentuan prioritas perbaikan/peningkatan kualitas jasa diperlukan agar sumber daya dapat dialokasikan dengan baik, sehingga tidak membuang sumber daya untuk melakukan sesuatu yang merugikan [1].

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan, maka jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan, sedangkan jika kinerja memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas [2].

2. Metode Penelitian

2.1 Metode *Servqual*

Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode *servqual* terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi *servqual* yang paling menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

2.2 Rumus Metode *Servqual* (Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur)

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode *servqual* adalah:

1. Variabel Independen (X_n) = (X_1), (X_2), (X_3), (X_4), (X_5).
2. Variabel dependen (Y).

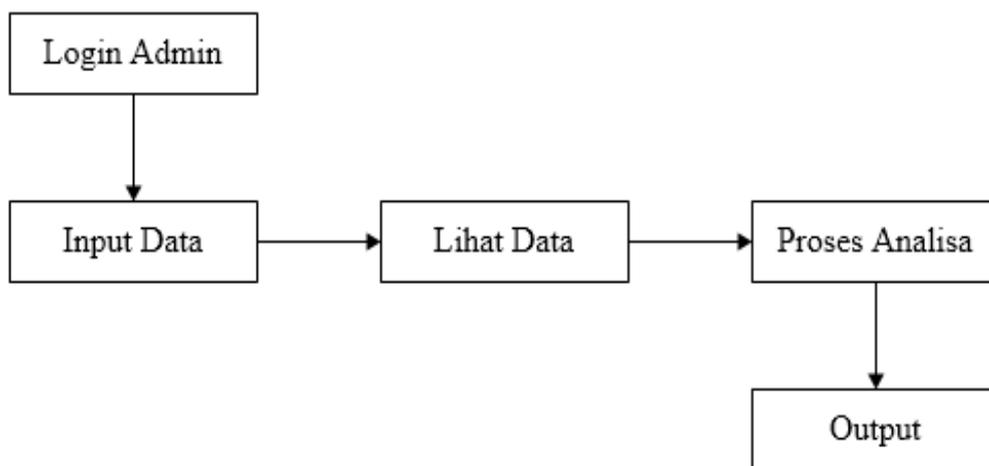
Contoh dari analisis yang di lakukan adalah melalui metode deskriptif yang diberikan kuesioner yang berisikan mengenai 20 pertanyaan mengenai semua pelayanan yang diberikan kepada setiap pengguna layanan di Puskesmas, maka diperoleh informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki, sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan dalam hal kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. Nilai dari setiap kualitas tersebut juga digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index*, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan pada penyedia layanan [3].

Kualitas jasa tidak dapat diukur berdasarkan sesuatu yang kasat mata, tetapi lebih didasarkan pada pengalaman konsumen dalam menggunakan layanan tersebut. Konsumen menjadi faktor penentu bagi usaha peningkatan kualitas jasa, sehingga seringkali perusahaan/organisasi menempatkan konsumen pada posisi tertinggi (*superior*), dimana semua kebutuhannya harus terlayani secara memuaskan. Layanan *superior* pada konsumen akan mempercepat pengembangan dan perluasan pangsa pasar perusahaan. Kesehatan sebagai salah satu bentuk industri jasa, maka kualitas layanan kesehatan merupakan hal penting yang

harus diperhatikan oleh pengelola unit/instansi kesehatan, karena sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan dilakukan melalui perbaikan-perbaikan terhadap hal-hal yang dinilai sebagai suatu terobosan, sehingga proses pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien [4].

2.3 Arsitektur Sistem

Pada Gambar 1 disajikan perancangan arsitektur dari “*Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Pasien*” dengan *admin* yang menginputkan data pasien dan kuesioner kedalam sistem. *Admin* dapat melihat data yang sebelumnya diinputkan untuk mengecek kembali apakah data yang dimasukkan sesuai dengan yang diinginkan. Kemudian sistem memproses data inputan untuk diolah menjadi laporan hasil tingkat kepuasan pasien.



Gambar 1. Arsitektur Sistem

2.4 PHP

PHP adalah bahasa pemrograman yang termasuk kategori *server side programming* yaitu bahasa pemrograman yang nantinya sintak (*script*) program tersebut akan dijalankan oleh *server* dimana hasil pengolahan *script* program tersebut akan dikirim ke *client* sebagai *output*. Selain *server side programming*, ada jenis yang lain yaitu *client side programming* yaitu *script*/program akan diproses di dalam *client* sendiri.

Pada prinsipnya, cara menggunakan PHP hanya perlu menyisipkan kode PHP ke dalam tag-tag HTML yang sudah ada di situs. Ketika ada yang mengakses web di halaman yang berisi kode PHP (tentunya dengan file berekstensi .php), *server* akan mengeksekusinya dan kemudian mengirimkan hasil eksekusinya ke web server untuk selanjutnya ditampilkan menggunakan kode HTML. Itulah sebabnya diperlukan *server* sendiri untuk mengetes kode PHP secara lokal. Dalam hal ini, *server* merupakan otaknya dan fungsi browser hanyalah untuk menampilkan hasil *output server* PHP ke PC klien [5].

2.5 MySQL

MySQL merupakan *database* yang pertama kali didukung oleh bahasa pemrograman *script* untuk internet (PHP dan Perl). MySQL dan PHP dianggap sebagai pasangan software pembangun aplikasi web yang ideal. MySQL lebih sering digunakan untuk membangun aplikasi berbasis web, umumnya pengembangan aplikasinya menggunakan bahasa pemrograman *script* PHP[6].

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Kebutuhan Fungsional

“*Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Pasien*” ini memerlukan perangkat keras berupa komputer untuk mengolah rancangan sistem kedalam kode PHP.

a. Spesifikasi perangkat keras

Perangkat keras yang digunakan untuk pembuatan “*Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Pasien*” ini dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Spesifikasi Perangkat Keras Untuk Implementasi

Spesifikasi	Komputer
Prosesor	Intel Celeron 1.50GHz
Resolusi Layar	1366 x 768
RAM	4 GB
Media Penyimpanan	500 GB

b. Spesifikasi perangkat lunak

Perangkat lunak yang digunakan untuk pembuatan “Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Pasien” ini dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2. Spesifikasi Perangkat Lunak Untuk Implementasi

Spesifikasi	Komputer
Sistem Operasi	Windows 7
Bahasa Pemrograman	PHP

3.2 Implementasi Antar Muka Server

Beikut ini adalah beberapa tampilan yang terdapat dalam menu “Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan Pasien”.

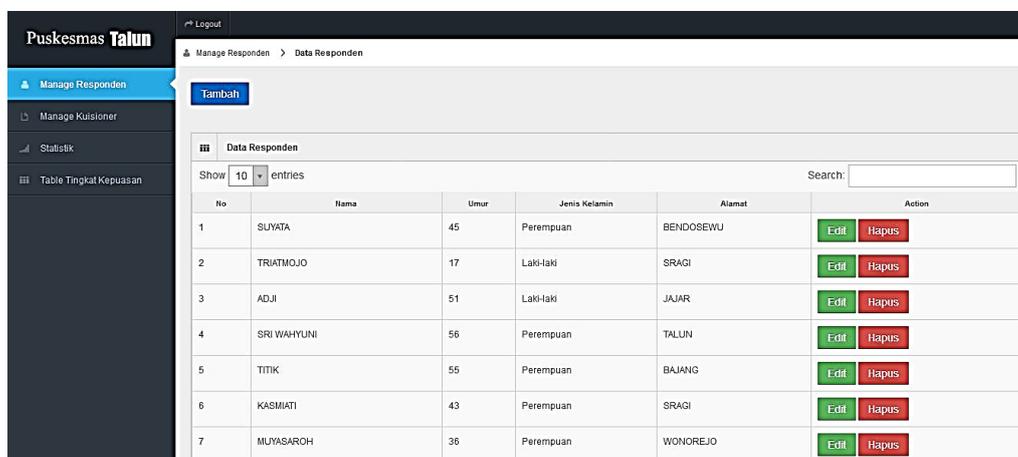
3.2.1 Tampilan Menu Login



Gambar 2. Tampilan Menu Login

Menu *Login* pada Gambar 2 adalah menu yang berfungsi untuk menjalankan server. Disini hanya ada satu user yaitu *admin*. *Admin* berguna sebagai pengelola setiap data responden dan data kuesioner. Antara lain adalah manage responden, manage kuesioner, statistik, tabel tingkat kepuasan.

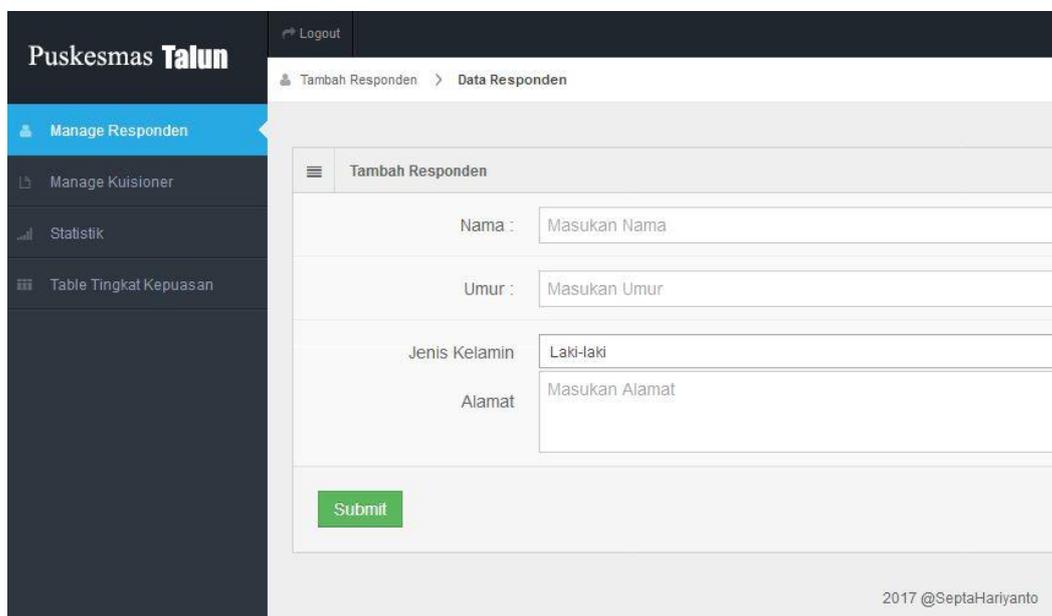
3.2.2 Tampilan Menu Manage Responden



Gambar 3. Tampilan Menu Manage Responden

Menu Manage Responden pada Gambar 3 adalah menu yang digunakan menampilkan data responden. Pada menu ini dapat melakukan penambahan, edit, hapus data responden.

3.2.3 Tampilan Menu Tambah Responden



The screenshot shows the 'Tambah Responden' form in the Puskesmas Talun system. The form is titled 'Tambah Responden' and is located under the 'Data Responden' menu. The form contains the following fields:

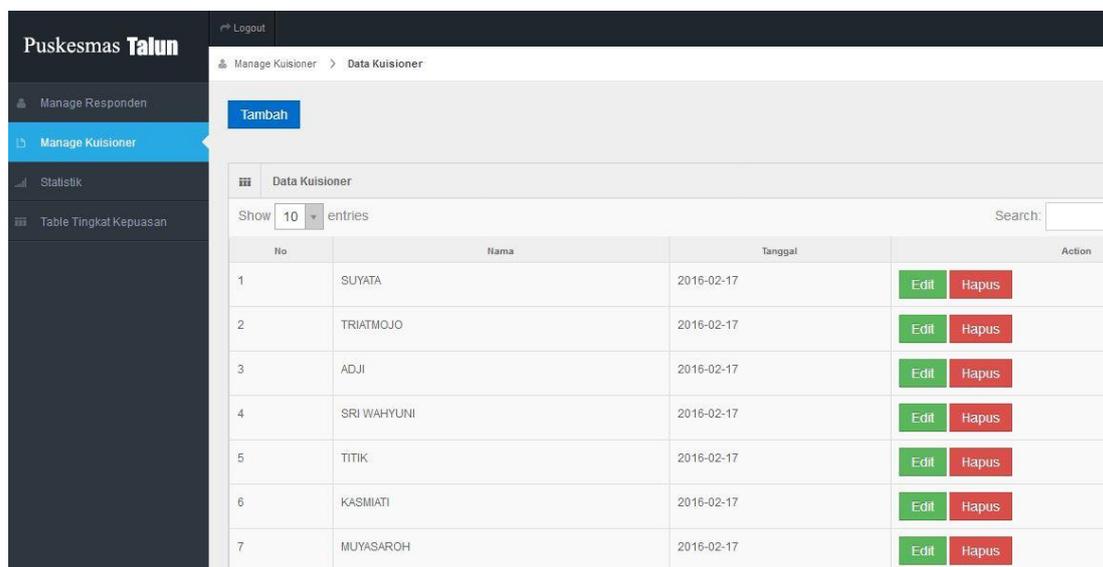
- Nama : Masukan Nama
- Umur : Masukan Umur
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Alamat : Masukan Alamat

A green 'Submit' button is located at the bottom of the form. The footer of the page reads '2017 @SeptaHariyanto'.

Gambar 4. Tampilan Menu Tambah Responden

Menu Tambah Responden pada Gambar 4 adalah menu yang digunakan melakukan penambahan data esponden. *Admin* dapat memasukkan nama, umur, jenis kelamin, dan alamat responden.

3.2.4 Tampilan Menu Manage Kuesioner



The screenshot shows the 'Manage Kuisisioner' menu in the Puskesmas Talun system. The menu is titled 'Manage Kuisisioner' and is located under the 'Data Kuisisioner' menu. The menu contains a 'Tambah' button and a table of questionnaire data.

The table has the following columns: No, Nama, Tanggal, and Action. The data is as follows:

No	Nama	Tanggal	Action
1	SUYATA	2016-02-17	Edit Hapus
2	TRIATMOJO	2016-02-17	Edit Hapus
3	ADJI	2016-02-17	Edit Hapus
4	SRI WAHYUNI	2016-02-17	Edit Hapus
5	TITIK	2016-02-17	Edit Hapus
6	KASMIATI	2016-02-17	Edit Hapus
7	MUYASAROH	2016-02-17	Edit Hapus

Gambar 5. Tampilan Menu Manage Kuesioner

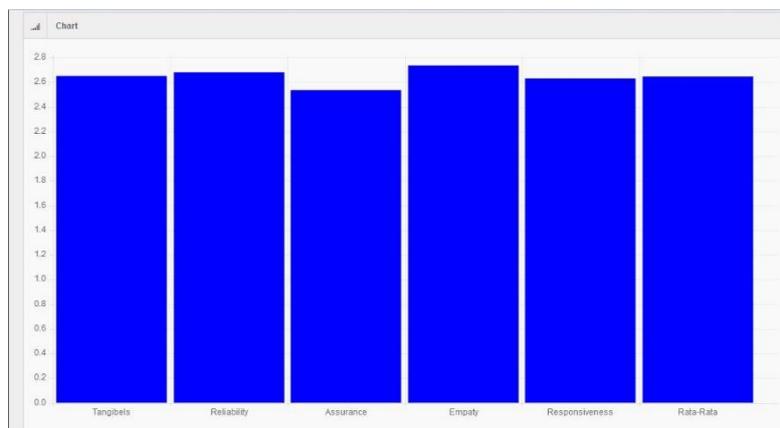
Menu Manage kuesioner pada Gambar 5 adalah menu yang digunakan menampilkan data responden yang sudah mengisi data kuesioner. Pada menu ini dapat melakukan edit dan hapus data kuesioner responden.

3.2.5 Tampilan Menu Tambah Kuesioner

Gambar 6. Tampilan Menu Tambah Kuesioner

Menu Tambah Kuesioner Gambar 6 adalah menu yang digunakan menampilkan data kuesioner. Pada menu ini *admin* memasukkan data kuesioner yang sudah dipilih oleh responden.

3.2.6 Tampilan Menu Statistik



Gambar 7. Tampilan Menu Statistik Bulan Februari 2016



Gambar 8. Tampilan Menu Statistik Bulan Maret 2016

Menu statistik pada Gambar 7 dan Gambar 8 adalah menu yang digunakan menampilkan *chart* tingkat kepuasan responden.

3.2.7 Tampilan Menu Tabel Tingkat Kepuasan

Tabel Tingkat Kepuasan Per Individu							
No	Nama	Tangibels	Reliability	Assurance	Empaty	Responsiveness	Rata-Rata
1	SUYATA	2.25	2.5	2	2.75	2	2.3
2	TRIATMOJO	3	1.25	1.5	2.25	3	2.2
3	ADJI	1.75	2.25	2.5	2.5	2	2.2
4	SRI WAHYUNI	2.5	2.25	2.25	2.75	2.25	2.4
5	TITIK	2.25	2.25	2.25	3	2.25	2.4
6	KASMIATI	2.25	3	2.25	2.25	2.25	2.4
7	MUYASAROH	2.5	2.5	2	2.5	2.5	2.4
8	KARTINI	2.75	2.25	2.5	2.5	2.75	2.55
9	MARSINI	2.75	2.25	3	2.5	2	2.5
10	SUTRISNO	2.75	3.25	2.5	2.75	2.5	2.75

Gambar 9. Tampilan Menu Tabel Tingkat Kepuasan per Individu

Tabel Tingkat Kepuasan Keseluruhan Responden		
No	Dimensi	Nilai
1	Tangibels	2.5408653846154
2	Reliability	2.5336538461538
3	Assurance	2.4375
4	Empaty	2.5865384615385
5	Responsiveness	2.5600961538462
Rata - Rata		2.5317307692308

Gambar 10. Tampilan Menu Tabel Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Menu Tabel Tingkat Kepuasan pada Gambar 9 dan Gambar 10 adalah menu yang digunakan menampilkan tingkat kepuasan responden.

4. Kesimpulan

Dari semua pengujian yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian sistem yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa admin dengan mudah menggunakan "*Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan*" dalam menambahkan maupun mengedit data responden.
2. Hasil yang diperoleh dalam pengujian "*Sistem Pengukur Tingkat Kepuasan*" pada Puskesmas Talun Kabupaten Blitar, tingkat kepuasan pada bulan Februari 2016 adalah cukup puas dengan nilai rata-rata 2.6 sedangkan pada bulan Maret 2016 adalah sama cukup puas dengan nilai rata-rata 2.4. Dari hasil tersebut terdapat penurunan tingkat kepuasan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan keseluruhan.
3. Dari metode yang digunakan, tingkat kepuasan responden dalam hal ini Studi Kasus Puskesmas Talun telah diperoleh tingkat kepuasan yang cukup puas. Dengan hasil ini agar pihak penyedia layanan dapat meningkatkan pelayanan pada pasien atau pengguna layanan.

Daftar Notasi

- X1 : *Tangibles* (bukti terukur)
 X2 : *Reliability* (keandalan)
 X3 : *Responsiveness* (daya tanggap)
 X4 : *Assurance* (Jaminan)
 X5 : *Empathy* (empati)
 Xn : Hasil rata-rata data
 Y : Kepuasan pelanggan

Referensi

- [1] Enny, Ariyani, 2009, Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Metode *Servqual – Fuzzy* (Studi Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang), Jurnal Penelitian Ilmu Teknik, Vol. 9: hal 58-59.
- [2] Riadi Muchlisin, 2013, Kualitas Pelayanan Pelanggan, <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan/>, diakses pada tanggal 18 Mei 2016.
- [3] Muhammad Zulfikar, 2015, Analisa Tingkat Kenyamanan Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Dengan Metode *Servqual*, Pelita Informatika Budi Darma Volume: IX Nomor: 1, Medan.
- [4] Hana, Wiwik, 2015, Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode *Servqual*, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Vol. 3 No.1.
- [5] Mukhlis, Nurcahyo, 2009, Desain Web dengan PHP, Jurnal SAINTIKOM, Vol. 6: 313-320.
- [6] Arief, M. Rudianto. 2011. Pemrograman Web Dinamis Menggunakan Php dan Mysql. Yogyakarta: Andi.