

## **Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan dan Penentuan Prioritas Perbaikan Di Puskesmas Dengan Metode (*Potential Gain in Customer Value*) Di Kota Cilegon**

Ahmad Faisal Gucci<sup>1</sup>, Hadi Setiawan, S.T., M.T.<sup>2</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Untirta

Jl. Jend.Sudirman Km.3 Cilegon, Banten 42435

[Faisal.guci@gmail.com](mailto:Faisal.guci@gmail.com)<sup>1</sup>, [hadi@untirta.ac.id](mailto:hadi@untirta.ac.id)<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

*Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat agar terwujud derajat kesehatan yang optimal seta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini tertuang dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu "Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal". Kota Cilegon yang merupakan kota industri di Provinsi Banten sangat membutuhkan penyedia pelayanan jasa kesehatan yang memadai. salah satunya oleh Puskesmas.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan yang diinginkan oleh masyarakat serta mencari besaran tingkat kepuasan pasien pada puskesmas Kecamatan Cilegon dan Kecamatan Cibeber berdasarkan indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV). Penelitian dilakukan selama lebih dari satu bulan dengan hasil bahwa pada Puskesmas di Kecamatan Cibeber nilai prioritas tertinggi yakni diperlukannya adalah kualitas layanan petugas seperti menerima kritik dengan nilai indeks kepuasan 7,33, memberikan informasi kepada pasien serta meningkatkan fasilitas puskesmas (7,04), sedangkan puskesmas di Kecamatan Cilegon memiliki prioritas perbaikan utama yakni cepat tanggap dalam menangani pasien (7,59) serta memperbaiki kualitas layanan dan prasarana (7,13). Penelitian ini menggunakan metode PGCV (Potential Gain in Customer Value).*

*Kata kunci: PGCV, nilai indeks, prioritas, customer value.*

### **ABSTRACT**

The reform of health was implemented to increase awareness, willingness, and ability to live a healthy life in order to manifest the degree of optimal health seta reachable by the whole lapisan community. It is stated in the decision of the Minister of health of the Republic of Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000, that "development health goals is to raise awareness, willingness and ability of healthy living for everyone in order to materialize the optimal degree of public health". Cilegon city in Banten Province industry in dire need of health service providers. This research aims to know the priority repair service that is desired by the community and are looking for a quantity level of satisfaction of patients at clinics in Cilegon and Cibeber by Potential Gains in Customer Value (PGCV). This Research carried out for more than a month with the result that in the clinics in Kecamatan Cibeber highest priority value needed is the quality of service of such officer accepts the criticism with a satisfaction index value 7.33, provide information to patients and to improve the facilities of clinics (7.04), while clinics in Kecamatan Cilegon have major repair priorities i.e. quick response in dealing with patients (7.59) and improve the quality of services and infrastructures (7,13). This research uses the method PGCV (Potential Gains in Customer Value).

*Keywords : PGCV, Value indeks, Priority, Customer service.*

## PENDAHULUAN

Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat agar terwujud derajat kesehatan yang optimal serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu “Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Kota Cilegon yang merupakan kota industry di Provinsi Banten sangat membutuhkan penyedia pelayanan jasa kesehatan yang memadai, hal ini dikarenakan jumlah penduduk produktif Kota Cilegon selalu bertambah setiap tahunnya (sumber: BPS Kota Cilegon Tahun 2016). Peningkatan ini menuntut pelayanan kesehatan yang semakin baik salahsatunya oleh Puskesmas, dengan carapemberian standar obat yang sesuai serta prosedur yang tidak memberatkan pasien. Pada umumnya, pelayanan jasa kesehatan yang diberikan Puskesmas mendapatkan bantuan pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Keluhan pasien pengguna BPJS masih menjadi masalah yang harus diperhatikan dan segera di perbaiki.

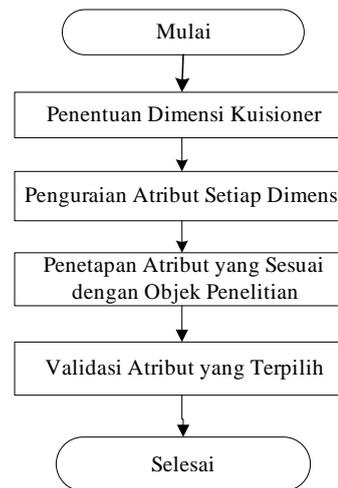
Salah satu faktor yang penting dalam proses pelayanan jasa kesehatan oleh puskesmas adalah tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi kesetiaan pengguna pelayanan jasa kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu pelayanan. Ketidak puasan pasien akan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap mutu pelayanan penyedia jasa, sehingga mutu pelayanan masih menjadi hal yang harus selalu diperhatikan oleh pihak manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dengan studi kasus pada Kecamatan Cilegon dan Kecamatan Cibeer dengan cara menghitung bobot prioritas perbaikan pelayanan jasa kesehatan berdasarkan Potential Gain in Customer Value (PGCV).

## METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan – aturan yang berlaku. Dalam melakukan penelitian, peneliti harus dapat memilih berjenis-jenis metode. Metode yang dipilih berhubungan erat dengan prosedur, alat serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian yang kita pilih harus sesuai dengan metode penelitian yang dipilih. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, diperlukan suatu urutan langkah penelitian yang cermat. seperti yang telah disebutkan pada bab 1 (Pendahuluan), maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian

ini adalah untuk menentukan bobot prioritas perbaikan pelayanan kesehatan puskesmas untuk Kecamatan Cilegon dan Kecamatan Cibeer berdasarkan Potential Gain in Customer Value (PGCV) dan besar tingkat kepuasan pasien terhadap puskesmas pada Kecamatan Cilegon dan Kecamatan Cibeer berdasarkan indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV).

Gambar 1. Perancangan Kuesioner



Dalam proses pengambilan data kuesioner berdasarkan sampel, diperlukan kegiatan pengujian terhadap data yang dikumpulkan. Kegiatan pengujian tersebut dimulai dari analisis atas jumlah data yang seharusnya dikumpulkan adalah cukup secara objektif, fungsi uji kecukupan untuk mengetahui sampel yang diambil cukup mewakili penelitian di puskesmas kecamatan cilegon dan puskesmas kecamatan cibeer. Syarat data cukup  $N \geq N = 0,100$ , berarti data tersebut sudah mencukupi, sehingga jumlah kuesioner sebesar 100 responden dianggap telah cukup.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument kuesioner cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Software SPSS versi 16. Menghitung rata-rata dengan membagi total nilai atribut kepuasan dan membagi dengan jumlah responden, juga membagi total nilai atribut kepentingan dan membagi dengan jumlah responden. Dengan rumus berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{\text{jumlah responden}}$$

Perhitungan ACV Setiap Atribut

Mengkalikan skor rata-rata tingkat kepentingan dengan skor rata-rata tingkat kepuasan yang didapatkan dari hasil kuesioner. Dengan rumus berikut:

$$ACV = \text{Performance} \times \text{Importance}$$

perhitungan UDCV Setiap Atribut dengan mengkalikan skor rata-rata tingkat kepentingan yang didapatkan dari hasil kuesioner dengan skor kemungkinan tertinggi kenyataan dari skala likert. Dengan rumus berikut:

$$UDCV = Importance \times Nilai \text{ performance maksimal}$$

**Pemetaan Grafik Indeks PGCV**

Grafik indeks PGCV menunjukkan perbandingan nilai PGCV masing-masing atribut terhadap rata-rata (mean PGCV) dari keseluruhan nilai PGCV, atribut yang berada di atas nilai rata-rata memiliki prioritas perbaikan lebih utama.

**HASIL dan PEMBAHASAN**

Menurut Hom (1997) Indeks PGCV diperoleh dengan mengurangkan nilai UDCV (Ultimate Desired Customer Value) yang diperoleh dari perkalian nilai importance yang dipilih oleh customer dengan nilai performance maksimal dalam skala likert pada kuisisioner yang disebarkan dengan nilai ACV (Achieved Customer Value) yang diperoleh dari perkalian antara variabel importance dengan variabel performace yang dipilih oleh konsumen. Nilai indeks PGCV terbesar akan mendapat prioritas utama perbaikan kinerja dan seterusnya.

**1. Tugas dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor : 7 Tahun 2008 Pasal 4 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Dinas Kesehatan Kota Cilegon, Dinas Kesehatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor : 7 Tahun 2008 Pasal 5 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Dinas Kesehatan Kota Cilegon, Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal4, Dinas Kesehatan menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang kesehatan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kesehatan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kesehatan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Jenis-Jenis Pelayanan**

Jenis-jenis pelayanan yang tersedia di puskesmas cilegon adalah :

**Balai pengobatan umum**

Melayani pasien dengan keluhan penyakit umum setiap hari kerja senin s/d jumat yang

dilayani oleh dokter dan perawat yang profesional dan handal dalam pelayanan.

**Balai pengobatan gigi**

Melayani pasien dengan keluhan penyakit yang berhubungan dengan penyakit gigi dan jaringan penyangga lainnya di buka setiap hari kerja senin s/d jumat yang dilayani oleh dokter gigi yang profesional dan berpengalaman.

**Poli balita**

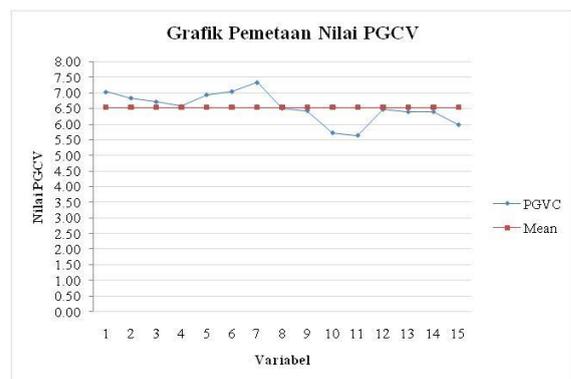
Melayani pasien dengan usia dibawah 5 tahun (Balita) dengan keluhan umum maupun khusus. Pelayanan setiap hari kerja senin s/d jumat dan dilayani oleh dokter dan pearawat yang terlatih, handal profesional.

**Poli kesehatan ibu dan anak**

Melayani pemeriksaan seputar kandungan, kehamilan, maupun imunisasi pada orang dewasa, anak-anak, maupun bayi baru lahir.

**Kecamatan Cibeber**

untuk menentukan suatu variabel kualitas produk berada pada posisi yang harus dipertahankan atau diperbaiki kinerjanya sangat tergantung pada nilai mean. Semakin besar nilai indeksPGCV yang berada di atas nilai mean, maka semakin besar prioritas yang didapatkan untuk diperbaiki kinerjanya. Sedangkan nilai indeks PGCV yang berada di bawah nilai mean, maka akan mendapat prioritas untuk dipertahankan kinerjanya. Nilai mean yang didapat pada perhitungan ini adalah 6,53(Perhitungan terlampir). Untuk mengetahui variabel mana yang berada di atas maupun di bawah nilai mean dapat dilihat pada grafik berikut :



**Gambar 2 Grafik Indeks PGCV Per Variabel(Puskesmas Kecamatan Cibeber)**  
(Sumber: Data diolah, 2016)

Semakin besar nilai gap antara nilai PGCV setiap atribut terhadap nilai mean (rata – rata maka semakin prioritas atribut tersebut harus di perbaiki) nilai gap yaitu nilai PGCV – nilai mean.

**Tabel 1. Variabel Diperbaiki di Puskesmas Kecamatan Cibeber**

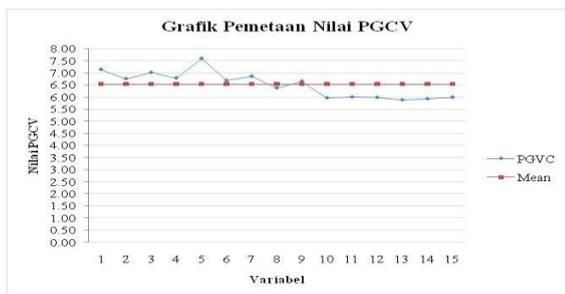
No.	Variabel	Indeks PGCV	Prioritas
1	Petugas pelayanan puskesmas menerima kritik dan saran dari pasien	7.33	1
2	Kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada pasien	7.04	2
3	Fasilitas puskesmas rapi, bersih dan nyaman (contoh : Ruang tunggu / Alat kesehatan)	7.02	3
4	Petugas cepat dalam menangani pasien	6.93	4
5	Terdapat papan petunjuk / papan informasi	6.83	5
6	Jumlah loket pengambilan obat lebih dari satu	6.71	6
7	Petugas puskesmas memberikan obat sesuai dengan resep dokter	6.56	7

Tabel 2. Variabel Dipertahankan di Puskesmas Kecamatan Cibeber

No.	Variabel	Indeks PGCV	Prioritas
1	Kesiapan petugas pelayanan merespon pertanyaan pasien	6.50	1
2	Pelayanan kesehatan terjangkau	6.47	2
3	Kesediaan petugas pelayanan membantu pasien	6.43	3
4	Dokter menangani pasien dengan sepenuh hati	6.39	4
5	Petugas menjelaskan aturan pemakaian obat kepada pasien	6.39	5
6	Perawat melayani pasien dengan sepenuh hati	5.98	6
7	Akurasi diagnose	5.72	7
8	Adanya jaminan kerahasiaan pasien	5.64	8

Kecamatan Cilegon

Setelah melakukan perhitungan ACV, UDCV dan Indeks PGCV selanjutnya adalah mengurutkan Indeks PGCV tersebut. Hal ini bertujuan untuk mencari variabel mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan mana yang harus dipertahankan dalam hal ini perbaikan diprioritaskan dari variabel yang memiliki indeks PGCV terbesar. Menurut Hom (1997), untuk menentukan suatu 324variable kualitas produk berada pada posisi yang harus dipertahankan atau diperbaiki kinerjanya sangat tergantung pada nilai mean. Semakin besar nilai indeksPGCV yang berada di atas nilai mean, maka semakin besar prioritas yang didapatkan untuk diperbaiki kinerjanya. Sedangkan nilai indeks PGCV yang berada di bawah nilai mean, maka akan mendapat prioritas untuk dipertahankan kinerjanya. Nilai mean yang didapat pada perhitungan ini adalah 6,50. Untuk mengetahui 324variable mana yang berada di atas maupun di bawah nilai mean dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 3. Grafik Indeks PGCV Per Variabel (Puskesmas Kecamatan Cilegon) (Sumber: Data diolah, 2016)

Nilai rata-rata atau nilai mean yang didapatkan setelah melakukan perhitungan indeks PGCV dari seluruh variabel yaitu sebesar 6,50. Berdasarkan pembagian sama rata dari nilai mean tersebut terhadap seluruh variabel, diperoleh variabel yang harus dipertahankan dan variabel yang harus diperbaikikinerjanya. Variabel kualitas pelayanan yang mendapat prioritas untuk dipertahankan diperbaiki kinerjanya dapat dilihat pada Tabel 4.35 dan Tabel 4.36.

Semakin besar nilai gap antara nilai PGCV setiap atribut terhadap nilai mean (rata – rata maka semakin prioritas atribut tersebut harus di perbaiki) nilai gap yaitu nilai PGCV – nilai mean.

Tabel 3. Variabel Diperbaiki di Puskesmas Kecamatan Cilegon

No.	Variabel	Indeks PGCV	Prioritas
1	Petugas cepat dalam menangani pasien	7.59	1
2	Fasilitas puskesmas rapi, bersih dan nyaman (contoh : Ruang tunggu / Alat kesehatan)	7.13	2
3	Jumlah loket pengambilan obat lebih dari satu	7.01	3
4	Petugas pelayanan puskesmas menerima kritik dan saran dari pasien	6.86	4
5	Petugas puskesmas memberikan obat sesuai dengan resep dokter	6.78	5
6	Terdapat papan petunjuk / papan informasi	6.75	6
7	Kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada pasien	6.68	7
8	Kesediaan petugas pelayanan membantu pasien	6.65	8

Tabel 4. Variabel Dipertahankan di Puskesmas Kecamatan Cilegon

No.	Variabel	Indeks PGCV	Prioritas
1	Kesiapan petugas pelayanan merespon pertanyaan pasien	6.37	1
2	Adanya jaminan kerahasiaan pasien	6.00	2
3	Perawat melayani pasien dengan sepenuh hati	5.99	3
4	Pelayanan kesehatan terjangkau	5.98	4
5	Akurasi diagnosa	5.96	5
6	Dokter menangani pasien dengan sepenuh hati	5.92	6
7	Petugas menjelaskan aturan pemakaian obat kepada pasien	5.87	7

KESIMPULAN

Berikut ini merupakan kesimpulan yang di dapatkan dari hasil penelitian pengukuran indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan dan penentuan prioritas perbaikan dengan metode PGCV:

1.Nilai bobot prioritas yang perlu di perbaiki pada Puskesmas Kecamatan Cibeber yaitu pertama petugas pelayanan puskesmas menerima kritik dan saran dari pasien, kemudian diikuti dengan kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada pasien, fasilitas puskesmas rapi, bersih dan nyaman, petugas cepat dalam menangani pasien, papan petunjuk / papan informasi, jumlah loket pengambilan obat lebih dari satu,

dan petugas puskesmas memberikan obat sesuai dengan resep dokter. Sedangkan nilai bobot prioritas yang perlu diperbaiki pada Puskesmas Kecamatan Cilegon yaitu pertama petugas cepat dalam menangani pasien, fasilitas puskesmas rapi, bersih dan nyaman, jumlah loket pengambilan obat lebih dari satu, petugas pelayanan puskesmas menerima kritik dan saran dari pasien, petugas puskesmas memberikan obat sesuai dengan resep dokter, papan petunjuk / papan informasi, kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi, dan kesediaan petugas pelayanan membantu pasien.

2. Nilai indeks kepuasan pasien yang diurutkan sesuai dari bobot prioritas perbaikan pertama pada Puskesmas Kecamatan Cibeer yaitu, 7.33, 7.04, 7.02, 6.93, 6.83, 6.71, dan 6.56. Sedangkan nilai indeks kepuasan pasien yang diurutkan sesuai dari bobot prioritas perbaikan pertama pada Puskesmas Kecamatan Cilegon yaitu, 7.59, 7.13, 7.01, 6.86, 6.78, 6.75, 6.68, dan 6.65.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bandu, Muhh Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat*. Universitas Hasanuddin. Halaman 80-111.
- Darajatun, Ardiman Azis, Panji Deoranto dan Usman Effendi. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas pelayanan Dengan Metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, Volume 38, Halaman 11-18.
- Hamdan. 2013. *Aplikasi Insektisida Berbahan Aktif Lamda Sihalotrin dan Tiametoksam Pada Berbagai Konsentrasi Terhadap Intensitas Serangan Penggerek Buah Kakao*, Universitas Hasanuddin, Halaman 16-22.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Normasari, Selvy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 6. Halaman 1-9.
- Novandari, Weni, Sri Murni dan Siti Zulaikha. 2011. Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain Of Customer Value's (PGCV) INDEX*, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Volume 18, Halaman 104-113.
- Prabowo, Uut Ponco Ari. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Layanan Speedy di Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) Makassar*. Universitas Hasanuddin, Halaman 3-63.
- Rubaman Maman. 2008. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan, *Jurnal Madani*, Volume I, Halaman 28-35.
- Samuel, Johan, Rindra Yusianto dan Rudi Tjahyono. 2007. Integrasi Model *Service Quality* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Bintang Prima Perkasa. *Jurnal Teknik Industri*, Volume 16, Halaman 37-45.
- Triswandari, Uchik. 2011. *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Makassar Timur*. Universitas Hasanuddin. Halaman 66-104.
- Undang-Undang Republik Indonesia, No.25: 2009. *Pelayanan Publik*. Jakarta.