

ANALISIS SERVQUAL PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI

Budi Indrawati

Prodi Sarjana Farmasi STIFI Bhakti Pertiwi, email: indrawati.budi5@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan publik dapat menjadi tolok ukur keberhasilan lembaga pemerintahan dalam melayani masyarakatnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan harapan atau ekspektasi masyarakat dengan kinerja layanan publik Dinas Kesehatan Kota Bekasi, yang membawahi puskesmas dan rumah sakit daerah. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan data primer dan skala Likert dan Tingkat kepuasan masyarakat diukur menggunakan model ServQual (*Service Quality*) terhadap lima (5) dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. analisis data dengan diagram cartesius. Sampel 100 responden masyarakat pengguna jasa layanan puskesmas dan rumah sakit daerah dengan teknik *purposive sampling* serta alat analisis SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*). Hasil penelitian dan kesimpulan menunjukkan tingkat kinerja pegawai dinas lebih kecil dari pada tingkat kepentingan (harapan) masyarakat pengguna jasa layanan. Disarankan untuk lebih meningkatkan dan memprioritaskan lagi pelaksanaan pelayanan pada unsur-unsur yang berada di kuadran A, unsur-unsur yang masuk pada kuadran A menunjukkan unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa, dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun dinas belum sepenuhnya melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Kesehatan, Servqual

PENDAHULUAN

Terselenggaranya tata kelola pemerintahan (*government governance*) yang baik merupakan tuntutan masyarakat yang harus terpenuhi di era keterbukaan saat ini. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan melalui upaya penciptaan aparatur pemerintah yang bersih, bebas dari tindakan yang tidak terpuji serta yang berpihak pada kepentingan masyarakat diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur negara.

Saat ini, konsep kualitas layanan (*service quality*) telah menjadi salah satu faktor penting sebagai pengukur kinerja organisasi, seperti perusahaan, lembaga, dan instansi pemerintah dalam mencapai kualitas layanan publik yang prima.

Melakukan optimalisasi layanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan yang mudah karena budaya organisasi pemerintahan yang sejak dulu tidak mengedepankan layanan prima kepada masyarakat dan hanya memberikan layanan seadanya, bahkan di beberapa lembaga terlihat buruknya layanan yang diberikan.

Masyarakat yang merupakan pengguna layanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja layanan publik yang memuaskan. Sehingga, tugas pemerintah baik di pusat maupun di daerah adalah bagaimana memberikan layanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam undang-

undang tentang pemerintahan daerah, yang menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar layanan minimal, mengakibatkan setiap daerah (kotamadya atau kabupaten) di Indonesia harus mampu memberikan layanan publik sebaik-baiknya sesuai dengan standar minimal yang telah ditetapkan.

Merujuk kepada UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik yang harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Pusat Komunikasi Publik Kemenkes, 2019).

Sebagai salah satu Kota di Jawa Barat, Kota Bekasi mempunyai posisi yang strategis dalam mengembangkan perekonomiannya. Dengan posisi yang strategis tersebut, maka wajar jika laju perkembangan ekonomi di Kota Bekasi bergerak pesat. Kota Bekasi memiliki wilayah seluas 21.049 Ha. Kepadatan penduduknya adalah 11.328 jiwa/km². Dengan kekuatan ekonomi dan posisi strategis yang dimiliki oleh Kota Bekasi, menjadikan Bekasi mempunyai peran yang cukup strategis dalam menentukan arah kebijakan dan tolok ukur keberhasilan pembangunan di Jawa Barat. Pemerintah Kota Bekasi sebagai pemerintah daerah yang merupakan penyedia layanan publik, juga dituntut untuk mampu menghasilkan kualitas layanan publik yang mampu memuaskan penggunaannya yaitu masyarakat (BPS, 2016).

Kualitas layanan publik dapat menjadi tolok ukur keberhasilan lembaga pemerintahan dalam melayani masyarakatnya. Pemerintah Kotamadya Bekasi dapat terus meningkatkan citranya di masyarakat melalui penciptaan kinerja layanan publik yang profesional, efektif, efisien dan akuntabel. Pemerintah Kota Bekasi melalui dinas-dinas daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat harus siap setiap saat dalam memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah satuan kerja pemerintahan daerah kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan

dalam bidang kesehatan di kabupaten/kota (Kemenkes, 2014).

Visi Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah : Pelayanan Kesehatan Prima Menuju Masyarakat Kota Bekasi Yang Mandiri dan Sejahtera. Visi ini memiliki keterkaitan yang erat dengan visi Kota Bekasi yaitu : Bekasi Yang Maju, Sejahtera dan Ihsan. Misi Dinas Kesehatan Kota Bekasi sebagai berikut : 1). Meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. 2). Meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian penyakit. 3). Meningkatkan status gizi masyarakat. 4). Menjamin ketersediaan sumber daya kesehatan yang merata dan berkualitas.

Pelayanan Kesehatan Prima adalah upaya dengan kualitas layanan terbaik yang dilaksanakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan baik perorangan, kelompok maupun masyarakat.

Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (Kemenkes, 2014).

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes, 2016).

Sebagai salah satu institusi kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2010).

Setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia. (Pusat Komunikasi Publik Kemenkes, 2019).

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. (Kemenkes, 2016).

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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung (Kemenkumham, 2009).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) mendefinisikan kualitas layanan (service quality) atau SERVQUAL sebagai penilaian menyeluruh terhadap sikap pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dan secara umum diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan (Kotler-Keller, 2009).

Leonard L. Berry dan Parasuraman yang dikutip Kotler-Keller, (2009), menjelaskan lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan perusahaan sebagai berikut : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. yaitu: 1). *Tangibles* : fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan dari personil. 2). *Reliability* : kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara bebas dan akurat. 3). *Responsiveness* : kemauan staf untuk membantu pelanggan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan. 4). *Assurance* : pengetahuan dan keramahan staf dan kemampuannya untuk menginspirasi kepercayaan dan rasa percaya diri. 5).

Empathy: perhatian yang tulus, atensi individu yang diberikan kepada pelanggan.

Menurut Kotler-Keller, (2009), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diharapkan terhadap kinerja yang diterima.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan/konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dan diharapkannya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidakberwujudan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah mengkonsumsinya.

Dikaitkan dengan upaya penyampaian layanan publik yang prima kepada masyarakat, maka permasalahan penelitian adalah : 1). Perbandingan harapan atau ekspektasi masyarakat dan kinerja layanan publik melalui dimensi-dimensinya di Dinas Kesehatan Kota Bekasi. 2). Usulan masukan kebijakan publik Dinas Kesehatan, terkait dengan upaya penyampaian layanan publik kepada masyarakat.

Tujuan Penelitian : 1). Perbandingan harapan atau ekspektasi masyarakat dengan kinerja layanan Dinas Kesehatan 2). Usulan atau masukan tentang kebijakan layanan publik terkait dengan upaya penyampaian layanan publik kepada masyarakat. Lebih jelasnya tujuan penelitian : a). Mengkaji persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dari Dinas-Kesehatan. b). Mengevaluasi kinerja pelayanan publik dari Dinas Kesehatan yang masih kurang layanannya. c). Usulan masukan kebijakan pelayanan publik dan merekomendasikan kepada Dinas Kesehatan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kebaharuan penelitian : responden adalah masyarakat pengguna jasa layanan di beberapa puskesmas dan rumah sakit daerah yang ada di kecamatan-kecamatan Wilayah Kota Bekasi. Jasa layanan puskesmas dan rumah sakit adalah bagian dari kebijakan Dinas Kesehatan Kota Bekasi.

Penelitian sebelumnya : Hasil penelitian Mulyani, Fudholi, & Satibi, (2021) yang dilakukan di Puskesmas Kabupaten Garut

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada kelima dimensi ServQual belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Hasil penelitian Setiawan, Ningsih, & Handayani, (2022) pada satu puskesmas, yaitu Puskesmas Nawangan Pacitan, menunjukkan semakin besar gap yang ada maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien karena kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (kenyataan) berbeda dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Hasil penelitian Vanesa, Firman, & Mesta, (2020) pada satu RSUD di Padang Panjang, bahwa terdapat 6 Atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Padang Panjang yakni atribut-atribut yang berada pada Kuadran A.

Hasil penelitian Irawan et al., (2020) pada satu rumah sakit, bahwa secara dimensi masih terdapat gap skor yang masih bernilai negatif atau tidak puas, dan untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien pada periode berikutnya agar memperbaiki kinerja.

Penelitian Richa Yuswantina, (2020) pada satu rumah sakit, bahwa tingkat kepuasan dikategorikan puas dengan nilai gap rata-rata pada rawat jalan sebesar 1,07 sedangkan pada rawat inap sebesar 1,18.

Kontribusi Penelitian: Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam memberi masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Bekasi terkait dengan kebijakan layanan puskesmas dan rumah sakit daerah.

METODE DAN PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian: Lokasi penelitian dilakukan di Kota Bekasi – Jawa Barat.

Alat dan Bahan : Data penelitian diolah menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences atau Statistical Product for Service Solutions*).

Prosedur Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner, dan menggunakan skala

pengukuran likert. Sampel 100 responden yaitu masyarakat pengguna jasa layanan puskesmas dan rumah sakit di bawah Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin, dan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, karena sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Analisis data menggunakan uji instrumen penelitian (uji validitas, uji reliabilitas), dan analisis diagram kartesius dengan alat olah data SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan gender menunjukkan bahwa responden terbesar adalah perempuan yaitu sebesar 55 persen. Karakteristik responden berdasarkan Usia menunjukkan bahwa kelompok usia terbesar adalah responden yang rentang usia 36 - 55 tahun sebesar 28 persen. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terbesar adalah tingkat pendidikan SMA/SMU yaitu 51 persen.

Uji instrument penelitian validitas memberikan hasil bahwa semua butir-butir atau unsur pernyataan kuesioner valid, karena nilainya berada di atas nilai r tabel 0,195 (Sujarweni, 2018).

Tabel 1. Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	44

Pada tabel. 1 di atas, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,925 berada di atas 0,7, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel. Sehingga kuesioner yang digunakan layak untuk mengukur variabel (Sugiyono, 2013).

Analisis Data : Metode SERVQUAL dikembangkan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1988). Di mana harapan, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang dapat diukur dari kualitas pelayanannya (*service quality*), kepuasan pelanggan dihitung dengan

membandingkan prediksi dan persepsi dari pelanggan (Kotler-Keller, 2009).

Dalam kuesioner terdapat penilaian pelanggan terhadap dua bagian penting yaitu: 1). Bagian Ekspektasi, yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui harapan atau ekspektasi dari konsumen terhadap layanan. 2). Bagian Persepsi, yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap perusahaan.

Analisis data dengan Diagram Kartesius, yaitu menganalisa tingkat kepentingan dan kinerja (Supranto J, 2005). Terdapat dua variabel penelitian yang diwakilkan oleh notasi X dan Y dimana :

X : Tingkat Kinerja Pelayanan Publik

Y : Tingkat kepentingan masyarakat (individu dan lembaga)

Tki : Indeks Kepuasan Masyarakat

Rumus :

$$Tki = \frac{\sum X}{\sum Y} \times 100 \%$$

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana :

$\sum Xi$: Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja

$\sum Yi$: Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan

n : jumlah responden

Interval tinggi rendahnya tingkat kinerja pegawai terhadap kualitas layanan dapat ditentukan dengan rumus:

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \quad \text{Skor terendah} : 1$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

5

Dari rumus di atas diperoleh penilaian sebagai berikut :

1. Nilai jawaban 0,8 s/d 1,6 = penilaian sangat rendah
2. Nilai jawaban 1,7 s/d 2,4 = penilaian rendah
3. Nilai jawaban 2,5 s/d 3,2 = penilaian cukup rendah
4. Nilai jawaban 3,3 s/d 4,1 = penilaian tinggi
5. Nilai jawaban 4,2 s/d 5,0 = penilaian sangat tinggi

Tabel.2 Rata-rata Tingkat Kinerja Setiap Dimensi

Dimensi	Tingkat Kinerja	Keterangan
<i>Tangibles</i>	3,8	Tinggi
<i>Reliability</i>	3,7	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	3,6	Tinggi
<i>Assurance</i>	3,8	Tinggi
<i>Empathy</i>	3,7	Tinggi
<i>Rata-rata</i>	3,72	Tinggi

Sumber : Data olahan survei

Tabel 2. Menjelaskan nilai rata-rata tingkat kinerja setiap dimensi. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai dinas adalah tinggi (interval 3,3 – 4,1) yaitu dari hasil penghitungan rata-rata sebesar 3,72.

Tabel. 3 Rata-rata Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi

Dimensi	Tingkat Kepentingan	Keterangan
<i>Tangibles</i>	4,47	Sangat Tinggi
<i>Reliability</i>	4,50	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i>	4,42	Sangat Tinggi
<i>Assurance</i>	4,47	Sangat Tinggi
<i>Empathy</i>	4,47	Sangat Tinggi
<i>Rata-rata</i>	4,466	Sangat Tinggi

Sumber : Data olahan survei

Tabel 3. menjelaskan nilai rata-rata tingkat harapan / kepentingan setiap dimensi. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kepentingan data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan adalah sangat tinggi (interval 4,2 – 5) yaitu dari hasil penghitungan rata-rata sebesar 4,466.

Tabel 4. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja X	Kepentingan Y
1	Tangibles	3,78	4,47
2	Reliability	3,69	4,50
3	Responsiveness	3,63	4,42
4	Assurance	3,80	4,47
5	Emphaty	3,75	4,47
	Rata-rata	3,73	4,47

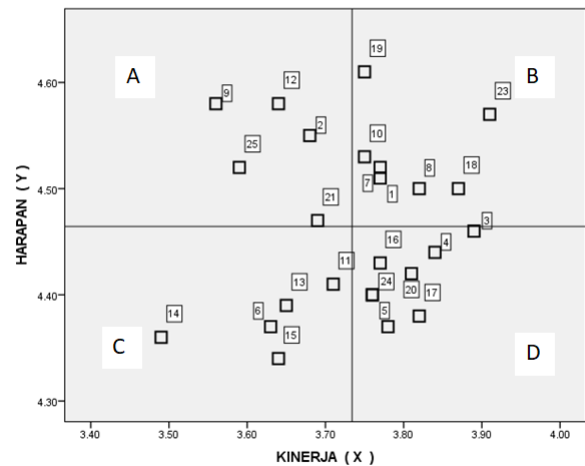
Sumber : Data olahan survey

Tabel. 5 Unsur-unsur Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No	Unsur - Dimensi	X Kinerja	Y Kepentingan	Tki (%)
<i>Tangibles</i>				
1	Kondisi fasilitas komputer dan peralatan kerja yang digunakan pegawai tidak ketinggalan zaman	3,77	4,51	83,59%
2	Kondisi ruang tunggu pelayanan dan prasarana bangku untuk warga yang datang nyaman	3,68	4,55	80,87%
3	Kondisi ruang kerja meja kursi pegawai tertata rapi	3,89	4,46	87,23%
4	Pegawai berpakaian bersih dan rapi	3,84	4,44	86,49%
5	Kondisi perlengkapan kerja pegawai baik	3,76	4,40	85,45%
	Rata-rata	3,78	4,47	84,56%
<i>Reliability</i>				
1	Pegawai mempunyai keinginan yang tinggi untuk menyelesaikan masalah warga	3,63	4,37	83,07%
2	Pegawai mengutamakan layanan kepada warga	3,77	4,52	83,40%
3	Pegawai mampu memberikan layanan kepada warga	3,82	4,50	84,88%
4	Pegawai tidak melakukan kesalahan dalam memberikan layanan	3,56	4,58	77,73%
5	Pegawai melakukan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,75	4,53	82,78%
	Rata-rata	3,69	4,50	82,00%
<i>Responsiveness</i>				
1	Pegawai memberikan informasi yang lengkap kepada warga	3,71	4,41	84,13%
2	Pegawai memberikan layanan yang cepat kepada warga	3,64	4,58	79,48%
3	Pegawai senantiasa berkeinginan menyelesaikan masalah yang dihadapi warga	3,65	4,39	83,14%
4	Pegawai tidak terkesan terlahu sibuk dalam melayani warga	3,49	4,36	80,05%
5	Pegawai bersikap cepat tanggap terhadap kebutuhan warga	3,64	4,34	83,87%
	Rata-rata	3,63	4,42	82,13%

<i>Assurance</i>				
1	Pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada warga	3,77	4,43	85,10%
2	Saya merasa aman ketika mendapatkan layanan	3,82	4,38	87,21%
3	Pegawai selalu sopan dalam memberikan layanan	3,87	4,50	86,00%
4	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan warga	3,75	4,61	81,34%
5	Pegawai dapat menyelesaikan masalah warga dengan tuntas	3,81	4,42	86,20%
	Rata-rata	3,80	4,47	85,01%
<i>Empahaty</i>				
1	Jam layanan tepat waktu sesuai jam kerja	3,69	4,47	82,55%
2	Pegawai memberikan perhatian kepada warga sesuai dengan masalah yang dihadapi	3,78	4,37	86,50%
3	Pegawai memberikan layanan dengan tulus	3,91	4,57	85,56%
4	Pegawai memahami kebutuhan warga	3,76	4,40	85,45%
5	Pegawai selalu respek menyelesaikan masalah warga	3,59	4,52	79,42%
	Rata-rata	3,75	4,47	83,89%

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata total tingkat kinerja sebesar 3,74 dan tingkat kepentingan sebesar 4,46 sehingga nilai tingkat penyesuaiannya sebesar 83,86%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai tingkat kinerja lebih kecil daripada tingkat kepentingan, yang berarti tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pegawai dinas masih kurang.



Gambar 1. Diagram Cartesius

Interprestasi dari diagram kartesius:

1. Kuadran A (Prioritas Utama). Kuadran A menunjukkan unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa, dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun dinas belum sepenuhnya melaksanakan sesuai

dengan keinginan masyarakat, sehingga belum memuaskan.

2. Kuadran B (Pertahankan prestasi). Kuadran B menunjukkan unsur jasa layanan yang sudah dilaksanakan dinas, dan wajib untuk dipertahankan karena unsur-unsur tersebut dianggap sangat penting dan memuaskan masyarakat.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah). Gambar menunjukkan unsur-unsur jasa yang pelaksanaannya oleh dinas biasa-biasa saja, dan pengaruhnya kurang penting dan kurang memuaskan bagi masyarakat.

4. Kuadran D (Berlebihan). Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang begitu penting bagi masyarakat pengguna jasa, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan oleh dinas, dan dianggap sangat memuaskan bagi pengguna jasa.

KESIMPULAN

1. Tingkat kinerja pegawai dinas lebih kecil dari pada tingkat kepentingan (harapan) masyarakat pengguna jasa dinas, sehingga belum memuaskan.
2. Dari hasil analisa Diagram Kartesius direkomendasikan unsur-unsur yang harus diberi prioritas, dan unsur-unsur yang harus dipertahankan sebagai prioritas tinggi (prestasi) dan unsur-unsur sebagai prioritas rendah, serta unsur-unsur pelaksanaan yang berlebihan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan usulan untuk lebih meningkatkan dan memprioritaskan lagi pelaksanaan pelayanan pada unsur-unsur yang berada di kuadran A, serta yang berada pada kuadran C, dan mempertahankan pelayanan yang sudah ada pada unsur-unsur di kuadran B dan kuadran D : 1). Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur-unsur kualitas layanan yang masuk pada kuadran A. Unsur-unsur yang masuk pada Kuadran A menunjukkan unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa, dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun dinas belum sepenuhnya melaksanakan sesuai dengan keinginan

masyarakat. 2). Unsur-unsur pada kualitas layanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan selanjutnya kepuasan publik tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan publik. 3). Perlu lebih meningkatkan sosialisasi kebijakan-kebijakan dinas kepada masyarakat semaksimal mungkin, karena pengetahuan publik berpengaruh pada kepuasan publik. 4). Lebih meningkatkan pendidikan masyarakat, karena pendidikan publik dapat meningkatkan pengetahuan publik masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BPS. (2016). *Kota Bekasi Dalam Angka*.

Irawan, B. ... Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>

Kemenkes. (2010). *Permenkes No.340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.

Kemenkes. (2014). *Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas*.

Kemenkes. (2016). *Permenkes No.74 Tahun 2016 tentang Puskesmas*. In *Kemenkes*.

Kemenkumham. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU Nomor 25 Tahun 2009*, 57, 3.

Kotler-Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.

Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>

Pusat Komunikasi Publik Kemenkes. (2019). *Survei Kepuasan Kemenkes*.

Richa Yuswantina, N. D. N. R. R. N. S.

- (2020). Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product Nita Sukma (4) (1)(2)(3)(4). *Nadia Rizqi Rahmawati*, 03(1), 59–67.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian*. Alfabeta Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Panduan Mudah Olah Data Struktural Equation Modeling (SEM) dengan Lisrel*. Pustakabarupress, Yogyakarta.
- Supranto J. (2005). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>