

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

4.1 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1.1 Hasil Penilaian terhadap Kualitas Pelayanan

Pelayanan Publik adalah salah satu usaha yang diberikan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak lepas dari hubungan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dewasa ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kegiatan pemberian pelayanan publik dapat diamati dari berbagai pelayanan, salah satunya adalah di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan tanggungjawab pemerintah dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut tercantum pada cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 36 tahun 2009 bahwa setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan, dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik Pemerintah maupun masyarakat.

Kualitas Pelayanan adalah kegiatan pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan guna memenuhi harapan, keinginan, dan nilai-nilai dalam masyarakat guna mencapai kepuasan pada masyarakat.

Berikut ini disajikan tabel penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu

Hamil dan Melahirkan di Puskesmas Poned Kota Semarang :

Tabel 4.1
Penilaian Pelayanan Masing-masing Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Frekuensi				Persentase				Kategori Jawaban
		SB	B	TB	STB	SB	B	TB	STB	
1	<i>Tangible</i>	17	43	-	-	28%	72%	-	-	Baik
2	<i>Reliability</i>	8	52	-	-	13%	87%	-	-	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	4	56	-	-	7%	93%	-	-	Baik
4	<i>Assurance</i>	25	35	-	-	42%	58%	-	-	Baik
5	<i>Empathy</i>	21	39	-	-	35%	65%	-	-	Baik

Sumber: Diolah dari pertanyaan no: 1-28

4.2 Analisis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data sebagaimana dipaparkan sebelumnya, maka dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan Puskesmas PONED dalam menunjang performa pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Berdasarkan data hasil tersebut, sebanyak 43 dari 60 responden atau 72% pengguna pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas PONED menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi *tangible* dalam kategori baik, dan sebanyak 17 responden atau 28% menyatakan sangat baik. Dengan demikian dari data hasil wawancara dan data tabel diatas dapat dinyatakan bahwa

pelayanan pada dimensi *tangible* baik, hal ini tidak terlepas dari indikator yang mempengaruhi dimensi ini.

Menurut Nimran 1996 (dalam Sopiah, 2008:5) tingkatan analisis dalam perilaku organisasional apabila ditelaah terdiri dari tiga tingkatan yaitu individu, kelompok dan organisasi. Dimensi *tangible* berkaitan erat dengan perilaku organisasional dari tingkat organisasi. Tingkatan analisis perilaku organisasional pada tingkat organisasi menilai perilaku organisasi bukanlah penjumlahan dari perilaku individu-individu atau perilaku kelompok dengan kelompok. Seperti halnya dimensi *tangible* (bukti fisik) yang tentunya sangat dipengaruhi oleh struktur, norma, budaya, strategi, visi, misi dan kebijakan organisasi. Pada penelitian ini didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi *tangible* yaitu penilaian penampilan pegawai pada penelitian ini termasuk dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan dengan penampilan pegawai pelayanan di Puskesmas Poned yang sudah berpenampilan rapih dan menggunakan baju sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Selanjutnya dalam penggunaan teknologi hasil yang didapat adalah baik hal ini berkaitan dengan penggunaan computer pada proses administrasi, dan alat kesehatan lainnya yang telah memanfaatkan kemajuan teknologi. Namun pada fasilitas perlengkapan dan peralatan belum termasuk baik dan harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan, hal ini sesuai dengan hasil yang didapat bahwa perlengkapan dan peralatan pada Puskesmas Poned di kota Semarang masih dalam kategori tidak baik, seperti belum adanya alat pemeriksaan USG.

Tingkatan analisis perilaku organisasional pada tingkat organisasi yang baik dari Puskesmas Poned tentunya akan mendukung kualitas pelayanan utamanya pada dimensi *tangible*.

2. Dimensi *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 60 responden sebanyak 58 responden atau 87% menyatakan pelayanan pada dimensi *reliability* baik, dan sebanyak 8 responden atau 13% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik. Dengan demikian dari data hasil wawancara dan data tabel diatas dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada dimensi *reliability* baik, hal ini tentunya tidak terlepas dari 6 indikator yang ada pada dimensi *reliability*.

Winardi (2004:201) mengungkapkan bahwa kemampuan dan keterampilan merupakan variabel individual dalam teori perilaku. Kemampuan merupakan sebuah sifat (yang melekat pada manusia atau yang dipelajari) yang memungkinkan seseorang melaksanakan sesuatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisik. Keterampilan merupakan kompetensi yang berkaitan dengan tugas seperti keterampilan mengoperasikan komputer, atau keterampilan berkomunikasi dengan jelas untuk tujuan dan misi kelompok., dalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan petugas pelayanan dalam kategori baik hal ini dapat dilihat melalui indikator penilaian dari ketelitian pemeriksaan yang baik, kecermatan dalam pemberian obat yang baik karena adanya petugas

khusus pemberi obat, kejelasan standar pelayanan yang telah baik, jadwal pelayanan baik dan telah tepat, kemampuan menggunakan alat bantu kesehatan baik dikarenakan petugas telah melakukan pelatihan khusus, dan kemampuan menggunakan komputer dalam administrasi yang sudah baik. Dalam hal ketelitian pemeriksaan terlihat bahwa pemberi pelayanan secara trampil dan teliti, karena petugas PONED telah melakukan pelatihan khusus guna memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan.

3. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 60 responden sebanyak 56 atau 93% responden menjawab bahwa pelayanan pada dimensi *responsiveness* telah baik dan sebanyak 4 responden atau 7% menyatakan sangat baik. Dengan demikian dari data hasil wawancara dan data tabel diatas dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada dimensi *responsiveness* baik, hal ini tentunya tidak terlepas dari indikator pada dimensi ini.

Menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiyansyah, 2001 :42) penilaian yang mempengaruhi baiknya kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori baik hal ini dikarenakan tanggapnya respon yang diberikan terhadap keluhan pengguna pelayanan oleh petugas sudah tanggap dan tidak berbelit-belit, prosedur pelayanan yang jelas,

pemberian informasi yang diberikan oleh petugas telah baik dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna layanan, pemberian diagnose yang tepat, dan pemberian pelayanan yang telah tepat sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

4. Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa dari 60 responden sebanyak 35 responden atau 58% responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas PONED pada dimensi *assurance* baik, dan sebanyak 25 responden atau 42% menyatakan sangat baik. Dengan demikian dari data hasil wawancara dan data tabel diatas dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada dimensi *assurance* baik, hal ini tentunya tidak terlepas dari penilaian indikator dimensi *assurance*.

Menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiyansyah, 2001 :42) penilaian yang mempengaruhi baiknya kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*, atau jaminan yaitu menumbuhkan rasa percaya palanggan kepada pemberi pelayanan atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Pada penelitian ini diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilalian indikator terhadap ketepatan waktu yang telah tepat dan sesuai, jaminan biaya, jaminan legalitas, sopan santun. Pada penelitian ini didapat bahwa petugas telah tepat waktu dalam menjalankan pelayanan, lalu biaya yang terjamin dalam pelayanan seperti pengguna pelayanan dapat

menggunakan kartu BPJS selanjutnya terjaminannya legalitas pelayanan dan petugas pemberi layanan yang telah sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai norma yang berlaku.

5. Dimensi *Empathy*

Empathy adalah kemampuan petugas dalam membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui dari 60 responden sebanyak 39 responden atau 35% menjawab bahwa pelayanan pada dimensi *empathy* baik, dan sebanyak 21 responden atau 35% menyatakan sangat baik. Dengan demikian dari data hasil wawancara dan data tabel di atas dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada dimensi *empathy* di Puskesmas Poned Kota Semarang baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari penilaian indikator

Ismail Nawawi (2009:25), mengungkapkan pendapat Krech dan Crutchfield (1954) mengenai keterkaitan antara sikap dan perilaku. Perilaku seseorang akan diwarnai atau dilatarbelakangi oleh sikap yang ada pada orang yang bersangkutan. Dilihat dari sikap (sebagai bagian dari variabel psikologis) pemberian pelayanan di Puskesmas Poned Kota Semarang dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian pada dimensi *empathy* terutama pada indikator tingkat keramahan dan kesabaran yang termasuk dalam kategori baik dan dalam memahami pelanggan pada penelitian ini dapat dinilai melalui penilaian penghargaan pasien yang telah termasuk dalam kategori baik dan dalam melakukan pelayanan petugas tidak membedakan pasien yang akan dilayani hal ini dibuktikan dengan tidak ada pasien yang dikhususkan untuk

mendapatkan pelayanan. Pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan apabila telah melakukan hal sesuai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Pada data hasil tabel dan wawancara diatas dapat dilihat bahwa penilaian masing-masing dimensi kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas PONED kota Semarang secara keseluruhan berdasarkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* adalah baik.