

ABSTRAK

PUSKESMAS Cluwak merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, Puskesmas Cluwak mengalami penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2019, didapatkan bahwa kunjungan pasien pada bulan April-Juli 2019 menurun. Kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan UKP (Upaya kesehatan perorangan) yang diberikan puskesmas Cluwak dengan ServQual dan pemetaan Zone Of Tolerance. Dalam model Service Quality, persepsi pasien terhadap layanan yang diterima (perceived service) merupakan hasil serangkaian keputusan dan aktivitas internal pada perusahaan Sedangkan ZOT (zone of tolerance) adalah daerah diantara adequate service dan desired service, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pasien. Dari hasil identifikasi dan analisa Servqual pada Gap 5 yang diperoleh keseluruhan atribut memiliki skor bernilai negatif (-). Kualitas pelayanan Puskesmas Cluwak masih belum memuaskan atau belum memenuhi harapan pelanggan dengan nilai rata-rata gap keseluruhan -0.47. Dan Berdasarkan hasil Analisa pemetaan Zone Of tolerance pada 29 atribut, yang masuk kedalam kategori ZOT atau atribut yang masih bisa di toleransi oleh pelanggan Ada 21 atribut karena nilai MSA Positif dan nilai MSS Negatif yang perhitungan masih memiliki nilai ZOT positif artinya pasien tidak puas tapi masih dapat menerima pelayanan yang di berikan oleh puskesmas, Dan ada 8 atribut yang tidak masuk kedalam kategori ZOT karena nilai MSA masih negative dengan kata lain pasien sangat tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan dan harus segera di lakukan perbaikan sesuai prioritas nilai negative tertinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah atribut EM27, REL10, TA6, RES18, TA3, RES16, REL12, RES14.

Kata Kunci : PUSKESMAS CLUWAK, *Service Quality*, *MSS*, *MSA*, *Zone of tolerance*

ABSTRACT

PUSKESMAS Cluwak is a functional organization that organizes health efforts that are comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable to the community, Cluwak Community Health Center has decreased the number of visitors in 2019, found that patient visits in April-July 2019 decreased. Consumer satisfaction can be achieved by providing good quality service. Therefore, service companies should focus on customer satisfaction. Based on the problems mentioned above, this study aims to analyze the quality of UKP (Individual Health Efforts) services provided by Cluwak puskesmas with ServQual and Zone of Tolerance mapping. In the Servqual model, customer perception of the service received (perceived service) is the result of a series of decisions and internal company activities. While ZOT (zone of tolerance) is an area between adequate service and desired service, that is, an area where service variance is still acceptable to customers. From the results of the identification and analysis of Servqual in Gap 5 obtained all attributes have a negative score (-) the quality of service at the cluwak health center is still not satisfactory or has not met customer expectations with an average gap value of -0,47. And Based on the results of the Zone of tolerance mapping analysis of 29 attributes, which fall into the ZOT category or attributes that can still be tolerated by customers can receive the services provided by the health center, and there are 8 attributes that are not included in the ZOT category because the MSA value is still negative in other words the patient is very dissatisfied with the services provided and must be immediately corrected according to the priority of the highest negative value to be able to increase Patient satisfaction is attribute EM27, REL10, TA6, RES18, TA3, RES16, REL12, RES14.

Keywords: PUSKESMAS CLUWAK, Service Quality, MSS, MSA, Zone of tolerance