



Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)

<http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/makma>

REKOMENDASI UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN POLI KIA/KB BERDASARKAN METODE *PLANNING MATRIX* (Studi di Puskesmas Keputih Surabaya)

Safira Inda Millati✉, Setya Haksama

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga

✉Alamat Korespondensi: Jln. Mulyorejo Utara No. 47 Surabaya / safira.indamillati-2015@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Salah satu fungsi Puskesmas adalah sebagai pusat untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu dan bermutu kepada masyarakat dalam rangka memelihara dan melindungi kesehatan masyarakat. Puskesmas Keputih merupakan penyedia pelayanan Poli KIA/KB sehingga diharapkan memiliki mutu pelayanan yang baik dan memenuhi kepentingan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan rancangan *cross sectional* dengan analisis deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 73 orang yang diambil secara *accidental sampling*. Variabel penelitian terdiri dari karakteristik individu, tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, serta *planning matrix* yang meliputi *importance to customer*, *customer satisfaction performance*, *competitive satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *sales point*, *raw weight*, *normalized raw weight*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya dengan nilai *Normalized Raw Weight* sebesar 4,98 yang artinya belum memenuhi standar pelayanan yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan tersebut perlu upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama pada aspek fisik dan sumberdaya manusia, dimana hal tersebut merupakan prioritas kebutuhan pasien. Terdapat 10 rekomendasi dari lima atribut pelayanan poli KIA/KB yang disusun berdasarkan hasil temuan penelitian. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah secara keseluruhan mutu pelayanan manajemen Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya perlu ditingkatkan berdasarkan lima atribut yang telah.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Poli KIA/KB, *Planning Matrix*

RECOMMENDATIONS FOR IMPROVING THE QUALITY OF MATERNAL AND CHILD HEALTH/FAMILY PLANNING POLYCLINIC SERVICES BASED ON PLANNING MATRIX METHOD (Study in Puskesmas Keputih Surabaya)

ABSTRACT

One of Puskesmas (Health Center) functions is as the center for giving the comprehensive, integrated and qualified health service for society in order to maintain and protect the public health. Puskesmas Keputih is a maternal and child health/family planning polyclinic health care provider that is expected to have a good quality service and meet the interests and customer satisfaction.

This research was conducted using the cross sectional descriptive analysis. The samples in this study were as many as 73 people taken by accidental sampling. Interviews were conducted are closed by giving questionnaires to the respondents. Variables consisted of individual characteristics, interests and levels of customer satisfaction, as well as planning matrix that include importance to customer, customer satisfaction performance, competitive satisfaction performance, goal, improvement ratio, sales point, raw weight, normalized raw weight.

The results showed that the normalized raw weight value was 4,98. It means that inpatient services quality has not met the standards of good service so that the service implementation need improvement and enhancement services primarily on aspects of the physical and human resources. There are ten recommendations from the five of attributes that are compiled based in the results of the research findings.

The conclusion that can be drawn is the overall quality of maternal and child health/family planning polyclinic management of Puskesmas Keputih needs to be improved.

Keywords: Service Quality, Maternal And Child Health/Family Planning Polyclinic, Planning Matrix

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.^[1] Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli.^[2]

Menurut data Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya tahun 2016-2017, Puskesmas Keputih mengalami penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 17,78% dan Poli KIA/KB yang ada di Puskesmas Keputih Surabaya mengalami penurunan kunjungan sebesar 21,76%. Kepuasan masyarakat erat kaitannya dengan loyalitas masyarakat terhadap penggunaan pelayanan, jika masyarakat puas maka ketika membutuhkan

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancang bangun observasional deskriptif, sebab data diperoleh dengan tanpa melakukan perlakuan pada objek penelitian. Selain itu, penelitian ini akan menggali, menggambarkan dan membandingkan tentang peningkatan mutu pelayanan

pelayanan kesehatan akan kembali lagi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat juga berpengaruh kepada jumlah kunjungan di puskesmas. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan desain mutu adalah *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu prosedur untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan, dan memprioritaskan persyaratan pelanggan, sehingga organisasi dapat mengoptimalkan produk atau jasa agar memenuhi harapan pelanggan.^[3] Metode QFD dapat menghemat 33% biaya dan 50% waktu, serta merupakan proses pengembangan desain mutu yang berkesinambungan dan koheren. Metode QFD dipilih karena berawal dari suara pelanggan dan seluruh aspek pengembangan desain mutu berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Dari masalah tersebut, peneliti akan melakukan analisis upaya peningkatan mutu di Puskesmas Keputih dan Puskesmas berdasarkan *Planning Matrix*. *Planning matrix* memiliki manfaat untuk meningkatkan kualitas dimana fokus pada proses perencanaan peningkatan kualitas yang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Oleh karena itu *planning matrix* sangat dibutuhkan dalam menyusun upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang memprioritaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Poli KIA/KB di Puskesmas Keputih. Sedangkan berdasarkan waktunya, penelitian ini adalah penelitian cross sectional dimana data dikumpulkan pada saat waktu tertentu untuk menggambarkan keadaan dan kegiatan pada waktu tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang menjadi pelanggan di Poli KIA/KB Puskesmas

dan besar sampel adalah 73 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Dalam mengambil sampel pada penelitian ini dilakukan bukan dengan

HASIL

Data tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna pelayanan Poli KIA/KB didapatkan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 atribut yang masing-masing terdiri dari 5 uraian. Selanjutnya akan dijelaskan hasil skor kepentingan dan mean kepuasan pelanggan pada tiap atribut.

1. Tingkat Kepentingan (*Importance to Customer*) dan Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Performance*)

Berdasarkan hasil penelitian pada atribut pendaftaran pasien, didapatkan bahwa skor yang paling tinggi menurut responden pada skor kepentingan adalah kemudahan proses pendaftaran dan pada tingkat kepuasan, nilai mean kepuasan yang paling tinggi adalah kemudahan pelayanan pendaftaran. Berdasarkan atribut ruang tunggu, didapatkan bahwa skor yang paling tinggi menurut responden pada skor kepentingan adalah kebersihan ruang tunggu dan pada tingkat kepuasan, nilai mean kepuasan yang paling tinggi adalah luas ruang tunggu.

Berdasarkan atribut ruang KIA/KB, didapatkan bahwa skor yang paling tinggi menurut responden pada skor kepentingan adalah kebersihan ruangan Poli KIA/KB dan pada tingkat kepuasan, nilai mean kepuasan yang paling tinggi adalah ruang yang harum.

Berdasarkan atribut pelayanan petugas KIA/KB, didapatkan bahwa skor yang paling tinggi menurut responden pada skor kepentingan adalah keramahan dan kesopanan petugas Poli KIA/KB, dan nilai mean kepuasan yang

secara acak, melainkan dengan mengambil responden yang pada saat penelitian berada di lokasi penelitian.

paling tinggi adalah kesiapsiagaan petugas Poli KIA/KB.

Berdasarkan atribut alat medis, didapatkan bahwa skor yang paling tinggi menurut responden pada skor kepentingan adalah kelengkapan alat medis dan pada tingkat kepuasan, nilai mean kepuasan alat medis yang modern.

2. Identifikasi Goal (Tujuan)

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar uraian telah mendapatkan nilai goal (tujuan) pada kategori kepuasan dan terdapat 1 uraian yang mempunyai nilai *goal* tertinggi, yaitu pada atribut pendaftaran terdapat kemudahan proses, antrian pelayanan dan kemudahan pelayanan, kemudian pada atribut ruang Poli KIA/KB terdapat ruang yang memadai, kemudian pada atribut pelayanan petugas Poli KIA/KB terdapat keramahan dan kesopanan serta cepat tanggap dan kemudian yang terakhir pada atribut alat medis terdapat kelengkapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Keputih Surabaya selalu berusaha untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Identifikasi Sales Point (Nilai Jual)

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 1 uraian yang mempunyai nilai *sales point* terendah, yaitu antrian pendaftaran pada atribut proses pendaftaran. Hal tersebut perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan indikator untuk mencapai nilai *sales point* yang tinggi.

4. Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*)

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 16 uraian yang perlu upaya ringan, yaitu antara lain kecepatan petugas pendaftaran, kecukupan tempat duduk, kebersihan, ketenangan, luas, keamanan dari ruang tunggu, kebersihan, ketenangan, kenyamanan dan ruang yang harum dari ruang KIA/KB, ketrampilan, kesiapsiagaan, perhatian petugas KIA/KB, kebersihan, kemudahan penggunaan, modern dan berfungsi pada atribut alat medis.

Kemudian terdapat 6 uraian yang memerlukan upaya perbaikan ringan, yaitu antara lain kemudahan proses pendaftaran, kemudahan pelayanan pendaftaran, keramahan petugas pendaftaran, ruang KIA/KB yang memadai, keramahan dan kesopanan petugas poli.

Lalu terdapat 3 uraian yang memerlukan upaya tinggi untuk perbaikan yaitu antara lain antrian pendaftaran, cepat tanggap petugas dan kelengkapan alat medis.

5. Bobot Mentah (*Raw Weight*), Bobot Bersih (*Normalized Raw Weight*), dan *Cummulative Normalized Raw Weight (CNRW)*

Analisis indikator *Planning Matrix* (Matriks Perencanaan) selanjutnya adalah menghitung Bobot Mentah (*Raw Weight*) dan Bobot Bersih (*Normalized Raw Weight*). *Raw Weight* merupakan nilai dari data yang dibuat berdasarkan perkalian antara Tingkat kepentingan (*Importance to Customer*), Nilai Jual (*Sales Point*), dan Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*) sedangkan *Normalized Raw Weight (NRW)* adalah *Raw Weight* dibagi dengan *Total Raw Weight* dalam satu atribut. *Cummulative Normalized Raw Weight* atau *CNRW* merupakan penjumlahan dari Bobot

Bersih (*Normalized Raw Weight*) setiap atribut. Dari *CNRW* yang terbesar kita bisa melihat bobot masalah pada sebuah atribut. Berikut adalah hasil perhitungan *RW*, *NRW*, dan *CNRW* setiap atribut.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa nilai total *raw weight*, *normalized raw weight*, dan *cummulative normalized raw weight* tertinggi adalah pada atribut pendaftaran pasien dan pelayanan Poli KIA/KB. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada atribut pendaftaran pasien dan pelayanan Poli KIA/KB merupakan kebutuhan yang paling penting bagi konsumen dalam menggunakan pelayanan Poli KIA/KB di Puskesmas Keputih Surabaya.

6. *Completed Planning Matrix*

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa total nilai *normalized raw weight (NRW)* adalah sebesar 4,98 sehingga melebihi standar yakni nilai *NRW* sebesar 0 – 1. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya untuk mencapai standar pelayanan yang baik.

Berdasarkan tabel *Planning Matrix*, dapat diketahui bahwa nilai total *raw weight*, *normalized raw weight*, dan *cummulative normalized raw weight* tertinggi adalah pada atribut ruang tunggu, ruang poli dan alat medis, namun untuk atribut pendaftaran pasien dan pelayanan Poli KIA/KB juga memiliki nilai yang tinggi oleh sebab itu kelima atribut tersebut perlu diprioritaskan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya..
Tabel [1].

PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepentingan (*Importance to Customer*) dan Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Performance*)

Dalam pelayanan kesehatan, tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna pelayanan sangatlah penting. Pengguna pelayanan yang datang melakukan pemeriksaan kesehatan di Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya memiliki kepentingan kesehatan yang berbeda-beda. Terlayannya kepentingan konsumen menghasilkan kepuasan akan pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan teori perspektif mutu pelayanan kesehatan ^[4] yaitu konsumen melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan konsumen ini sangat penting karena konsumen yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang kembali untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.

Tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut pendaftaran pasien, kemudahan proses pendaftaran merupakan hal yang paling utama karena mendapatkan nilai skor kepentingan 1. Namun pada kenyataannya konsumen belum benar-benar mendapatkan kepuasan dalam hal tersebut. Hal ini dapat dilihat dari mean kepuasan pasien dimana nilai dari mean uraian tersebut tergolong rendah jika dibandingkan dengan uraian lain pada atribut pendaftaran pasien. Terdapat beberapa dimensi mutu pelayanan pada kualitas jasa, salah satunya adalah kelengkapan sarana prasarana.^[5] Pada tingkat

kepentingan dan kepuasan konsumen atribut ruang tunggu, kebersihan merupakan hal yang paling utama karena mendapatkan nilai skor kepentingan 1. Pada kenyataannya kepuasan konsumen belum mencapai maksimal. Kebersihan merupakan uraian yang memiliki skor kepentingan nomor satu pada atribut ruang poli KIA/KB. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen tidak maksimal. Keramahan dan kesopanan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh konsumen.^[5]

Terkait pelayanan petugas Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya, keramahan dan kesopanan petugas kepada konsumen merupakan kepentingan paling utama dan konsumen merasa puas namun belum sepenuhnya maksimal, konsumen lebih merasa puas terhadap kesiapsiagaan petugas Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya meskipun kepentingan dari uraian ini berada pada posisi ketiga dari lima uraian. Kelengkapan alat-alat medis merupakan harapan semua pihak yang bergerak dalam bidang kesehatan. Adanya sarana kesehatan yang lengkap sangat membantu baik penyedia pelayanan kesehatan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Puskesmas Keputih maupun bagi konsumen. Pada atribut alat medis konsumen meletakkan kelengkapan alat-alat medis pada posisi pertama pada skor kepentingan. Kelengkapan alat medis di Puskesmas Keputih belum dirasa maksimal oleh konsumen, dilihat dari mean kepuasan kelengkapan alat medis berada pada posisi kepuasan terendah dari atribut alat medis.

2. Identifikasi Goal (Tujuan)

Goal atau tujuan adalah penentuan tingkat kepuasan yang ingin dicapai untuk setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan, nilainya ditentukan oleh

pemberi pelayanan. Hasil penentuan *Goal* (Tujuan) pelayanan poli KIA/KB Puskesmas Keputih adalah terdapat 18 uraian yang mempunyai nilai goal 3 atau kategori puas yang meliputi uraian kecepatan petugas pendaftaran, keramahan petugas pendaftaran, kecukupan jumlah tempat duduk, kebersihan ruang tunggu, ketenangan ruang tunggu, luas ruang tunggu, keamanan ruang tunggu, kebersihan ruang KIA/KB, ketenangan ruang KIA/KB, kenyamanan ruang KIA/KB, ruang KIA/KB yang harum, keterampilan petugas KIA/KB, kesiapsiagaan pelayanan KIA/KB, petugas KIA/KB yang memberi perhatian, kebersihan alat medis, kemudahan penggunaan alat medis, alat medis yang modern dan alat medis yang berfungsi dengan baik (tidak rusak).

Mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak setiap konsumen dan merupakan tujuan dari organisasi kesehatan^[6] oleh sebab itu Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya perlu meningkatkan standart pelayanannya bagi masyarakat agar masyarakat merasakan dampak positifnya secara maksimal. Selain itu terdapat 7 uraian yang mempunyai nilai goal 4 (sangat puas) yaitu kemudahan proses pendaftaran, antrian pendaftaran, kemudahan pelayanan petugas pendaftaran, ruang poli yang memadai, keramahan dan kesopanan petugas KIA/KB, petugas KIA/KB yang cepat tanggap, dan kelengkapan alat medis. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa pihak Puskesmas Keputih memiliki standar dimensi mutu pelayanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan.^[7]

3. Identifikasi *Sales Point* (Nilai Jual)

Sales point adalah daya jual yang dimiliki oleh sebuah produk berdasarkan seberapa baik kebutuhan pelanggan

terpenuhi. Nilai mencerminkan tingkat kepentingan yang dapat diperoleh apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan indikator.^[8]

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 12 uraian yang mendapat nilai *sales point* dengan modus 1,5 yang termasuk kategori *strong sales point* dimana tingkat kepentingan yang dapat diperoleh Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Puskesmas Keputih Surabaya apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan indikator tinggi. Selain itu terdapat 12 *sales point* dengan modus 1,2 dimana tingkat kepentingan yang dapat diperoleh Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Puskesmas Keputih Surabaya apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan indicator sedang. Kemudian terdapat 1 sales point dengan modus 1 yang termasuk category no sales point.

4. Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*)

Improvement Ratio adalah faktor multiplikasi yang memberikan skala secara efektif dari *importance to customer* dan karena pentingnya *reorder* dari *customer needs*. Semakin besar kategori menunjukkan semakin berat upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan (*goal*) yang ditetapkan.^[9] Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terdapat 17 uraian dari 5 atribut pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya yang termasuk kategori 1 skala Cohen yang memerlukan upaya ringan untuk perbaikan, terdapat 5 uraian dari 5 atribut pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya yang termasuk kategori 2 skala Cohen yang memerlukan upaya sedang dalam perbaikannya, dan terdapat 3 uraian dari 5 atribut pelayanan Poli KIA/KB

Puskesmas Keputih Surabaya yang termasuk kategori 3 skala Cohen yang memerlukan upaya keras dalam perbaikannya.

5. **Bobot Mentah (Raw Weight), Bobot Bersih (Normalized Raw Weight), dan Cumulative Normalized Raw Weight (CNRW)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa yang mempunyai nilai *RW* tertinggi adalah atribut pendaftaran pasien Puskesmas Keputih Surabaya, nilai *NRW* secara keseluruhan berada pada skala 0-1.

6. **Completed Planning Matrix**

Completed planning matrix merupakan gabungan dari seluruh bagian *planning matrix* mulai dari *IC* (*Important to Customer*) yang diambil dari skor kepentingan, *CSP* (*Customer Satisfaction Performance*) yaitu tingkat kepuasan pasien, *G* (*Goal*) atau Tujuan,

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan perhitungan *planning matrix*, diketahui bahwa nilai total *raw weight*, *normalized raw weight*, dan *cummulative normalized raw weight* tertinggi adalah pada atribut pendaftaran pasien dan pelayanan Poli KIA/KB oleh sebab itu kedua atribut tersebut perlu diprioritaskan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ernawaty, Supriyanto.S, Setianto.D. 2004. Model Puskesmas Kota Berdasarkan Analisis Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat (Kajian Di Puskesmas Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 2(1): pp.26-36.
2. Andriani, A. (2017) 'Hubungan Mutu SP (*Sales Point*) atau Nilai Jual, IR (*Improvement Ratio*), RW (*Raw Weight*), sampai NRW (*Normalized Raw Weight*).^[10] Berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya keseriusan permasalahan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya dimana mutu pelayanannya tidak memenuhi standar pelayanan yang baik atau normal. Berdasarkan Depkes RI ^[11], mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Berdasarkan pernyataan ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya perlu ditingkatkan sesuai standar NRW (*Normalized Raw Weight*). **Tabel [2].**
3. Anshari, N. A. (2014) 'Penerapan Konsep Qfd (*Quality Function Deployment*) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Sepeda Motor Yamaha Vixion 150cc', (08660029).
4. Pohan. S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit

Adapun saran yang perlu diajukan kepada manajemen Puskesmas Keputih Surabaya pada pelayanan poli KIA/KB dalam menindaklanjuti penelitian ini adalah Puskesmas Keputih Surabaya perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan sesuai dengan rekomendasi berdasarkan *Planning Matrix*.

Pelayanan Kesehatan Dengan Puskesmas Bukittinggi', *Endurance*, 2(February), pp. 45–52.

- Buku Kedokteran ECG.
5. Gasperz, V. 2011. *Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta:PT. Percetakan Penebar Swadaya.
 6. Donabedian, A. 1979. The Quality of Medical Care: A Concept In Search Of A Definition. *J Fam. Pract*, 9(2): pp.84-277.
 7. Avrianti, Ika. (2016) Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Surabaya Berdasarkan Planning Matrix. Skripsi. Universitas Airlangga.
 8. Kondobungin,S. 2013. Penyusunan *Planning Matrix* (Matriks Perencanaan) Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis di Puskesmas Pacar Keling Surabaya. 2013. *Skripsi*. Surabaya. Universitas Airlangga.
 9. Kumalasari.D. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga Surabaya tahun 2012*. *Skripsi*.
 10. Brady, M.K., Cronin, J.J. 2001. Some New Thought of Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchy Approach. *Journal of Marketing*, 65(7):pp.34-39.
 11. Depkes. R.I., 2004. Konsep Dasar Puskesmas. Jakarta:Ditjen Yankes
 12. 'Aini, Yulfita; Andari, E. (2016) 'Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama', *Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), pp. 81–88.
 13. Burhanuddin, N., Masyarakat, F. K. and Indonesia, U. M. (2016) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa Relationship between Health Service Quality and Patients ' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa', 12(1), pp. 41–46.
 14. Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*, foreword by Don Clausing. Massachusetts: Addyson Wesley Publishing Company.
 15. Gronroos, C. 1990. Service Management: A Management Focus For Service Competition. *International Journal of Service Industry Management*. 1(1):pp. 6-14.
 16. Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Kesehatan Vokasional*, 2(1).
 17. Tamba. A. 2012. Analisis Equity Hak Pasien Atas Informasi Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Skripsi. (Sitasi 12 September 2018)
 18. Widodo, H.S. (2006). *Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Darus Syifa Surabaya*. Tesis. Surabaya. Universitas Airlangga.
 19. Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.
 20. Yanuaria. M. 2012. *Penyusunan Upaya Peningkatan Layanan Alternative Care Berdasarkan Voice of Customer di Puskesmas Pacarkeling Surabaya*. Skripsi. (Sitasi 12 September 2018)

LAMPIRAN

Tabel [1]. *Completed Planning Matrix*

No	Uraian	IC	SP	IR	RW	TRW	NRW	CNRW
1.	Kemudahan proses	1	1.5	1.19	1.79	21.67	0.08	0.99
	Kecepatan petugas	3	1.2	0.96	3.46		0.16	
	Antrian pendaftaran	5	1	1.40	6.99		0.32	
	Kemudahan pelayanan	4	1.5	1.17	7.00		0.32	
	Keramahan petugas	2	1.2	1.01	2.43		0.11	
2.	Kecukupan jumlah tempat duduk	2	1.5	0.87	2.61	19.95	0.13	1.00
	Kebersihan	1	1.5	0.91	1.37		0.07	
	Ketenangan	5	1.5	0.92	6.90		0.35	
	Luas	3	1.5	0.85	3.84		0.19	
	Keamanan	4	1.5	0.87	5.23		0.26	
3	Kebersihan	1	1.5	0.89	1.33	20.76	0.06	1.00
	Ketenangan	3	1.5	0.96	4.31		0.21	
	Kenyamanan	2	1.5	0.92	2.75		0.13	
	Ruang yang memadai	4	1.2	1.27	6.08		0.29	
	Ruang yang harum	5	1.5	0.84	6.28		0.30	
4	Keramahan dan kesopanan	1	1.2	1.31	1.57	19.44	0.08	0.99
	Cepat tanggap	2	1.2	1.29	3.11		0.16	
	Keterampilan	4	1.5	0.95	5.70		0.29	
	Kesiapsiagaan	3	1.2	0.93	3.35		0.17	
	Petugas memberi perhatian	5	1.2	0.95	5.71		0.29	
5	Kelengkapan	1	1.2	1.26	1.51	15.92	0.09	1.00
	Kebersihan	3	1.2	0.89	3.21		0.20	
	Kemudahan penggunaan	4	1.2	0.86	4.15		0.26	
	modern	5	1.2	0.84	5.03		0.32	
	Berfungsi dengan baik (tidak rusak)	2	1.2	0.84	2.02		0.13	
Total							4.98	

Tabel. [2]. Rekomendasi Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Planning Matrix

No	Atribut	Prioritas	Rekomendasi
1	Pendaftaran pasien	Kemudahan proses	Puskesmas Keputih Surabaya perlu memberikan sosialisasi terkait dengan proses pendaftaran yang saat ini bias dilakukan secara online, sehingga pasien akan merasa proses pendaftaran lebih mudah.
		Keramahan petugas	Puskesmas Keputih Surabaya perlu melakukan sosialisasi dan juga pelatihan terkait dengan

No	Atribut	Prioritas	Rekomendasi
			komunikasi dan personality pegawai pemberi pelayanan serta menerapkan budaya 3S (Salam, Sapa, Senyum) kepada pasien disaat memberi pelayanan.
2	Ruang Tunggu	Kebersihan	Puskesmas Keputih Surabaya perlu memantau kinerja cleaning service, selain itu karena Puskesmas Keputih Surabaya termasuk puskesmas yang memiliki pengunjung banyak, sehingga kebersihan ruang tunggu sedikit susah dijaga, jadi pengunjung puskesmas pun juga harus ikut bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan
		Kecukupan jumlah tempat duduk	Puskesmas Keputih Surabaya perlu menambahkan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu, serta pembatasan tempat duduk bagi pasien batuk dengan pasien yang lain.
3	Ruang KIA/KB	Kebersihan	Puskesmas Keputih Surabaya perlu memantau kinerja cleaning service yang bertanggung jawab atas kebersihan ruangan
		Kenyamanan	Puskesmas Keputih Surabaya perlu mempertimbangkan kenyamanan pasien saat berada di ruangan, karena ruangan sedikit sempit.
4	Pelayanan petugas KIA/KB	Keramahan dan Kesopanan	Puskesmas Keputih Surabaya perlu melakukan sosialisasi dan juga pelatihan terkait dengan komunikasi dan personality pegawai pemberi pelayanan serta menerapkan budaya 3S (Salam, Sapa, Senyum) kepada pasien disaat memberi pelayanan.
		Cepat Tanggap	Puskesmas Keputih Surabaya perlu meningkatkan kecepatan tanggapan saat memberikan pelayanan kepada pasien.
5	Alat Medis	Kelengkapan	Puskesmas Keputih Surabaya perlu menambahkan fasilitas alat medis yang ada di puskesmas

No	Atribut	Prioritas	Rekomendasi
			sehingga alat medis lebih lengkap
		Berfungsi dengan baik (tidak rusak)	Puskesmas Keputih Surabaya perlu mengganti atau memperbaiki alat medis yang kurang berfungsi dengan baik.