

# Analysis Of Service Quality Factors With Outpatient Satisfaction at Titi Papan Puskesmas Year 2017

*by* Arif Munandar Harahap

---

**Submission date:** 19-Oct-2023 01:55PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2200531706

**File name:** Service\_Quality\_Factors\_With\_Outpatient\_Satisfaction\_at\_Titi.pdf (665.94K)

**Word count:** 6913

**Character count:** 42086



Research Article

Analysis Of Service Quality Factors With Outpatient Satisfaction at Titi Papan Puskesmas Year 2017

T.Arif Munandar Harahap<sup>1</sup>, Ivan Elisabeth Purba<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pasca Sarjana Universitas Sari Mutiara Indonesia

Article Info

Article History

Received 21 Maret 2023  
Revised 28 Maret 2022  
Accepted 31 Maret 2023

Keyword:

Tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), patient satisfaction

\*Corresponding Author:  
hrparief932@gmail.com

Abstract

**Background:** Health services are an important factor in improving the health and welfare of every human being throughout the world. Good health services are a community need and often become a benchmark in the success of development. Patient satisfaction in assessing good service quality is an important measurement that is fundamental to service quality.

**Purpose:** The purpose of this study was to determine the factors related to patient satisfaction with services at the Titi Papan Health Center, Medan Labuhan District.

**Method :** The design of this study uses descriptive analysis with a cross sectional approach. The population is all new patients who come for treatment at the Titi Papan Health Center in August-September 2017. The sample in this study is 115 respondents who come for treatment at the Titi Papan Health Center which is determined by the case accidental sampling technique.

**Results:** The results of the study were analyzed with SPSS using the chi square test. The results showed that the majority of patients' perceptions of services at the Puskesmas were good and the majority of patients' satisfaction with services at the Puskesmas were satisfied. The results of the hypothesis test showed that there was a relationship between direct evidence ( $p=0.000$ ), reliability ( $p=0.000$ ), responsiveness ( $p=0.000$ ), assurance ( $p=0.000$ ), and empathy ( $p=0.000$ ) with patient satisfaction.

**Discussion and Conclusion :** The conclusion of this study is that there is a significant relationship between tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with outpatient satisfaction at the Titi Papan Health Center. Suggestions to the Puskesmas for the future can compile and adopt policies to make it easier for services in an effort to improve the quality of Titi Papan Health Center health services.

PENDAHULUAN

Berkembangnya Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJKN) meningkatkan peran puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Puskesmas merupakan tempat rujukan pertama yang harus menangani masalah kesehatan di daerah kerjanya dan apabila sudah tidak dapat ditangani pasien dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL). Berdasarkan peraturan

presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan prima agar peserta jaminan kesehatan tidak semata-mata datang ke Puskesmas untuk meminta rujukan ke rumah sakit (Depkes, 2013).

Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu



memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006).

Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif termasuk kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan (Pohan, 2003).

Jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2015 sebanyak 9.754 unit, yang terdiri dari 3.396 unit Puskesmas rawat inap dan 6.358 unit Puskesmas non rawat inap (Kemenkes RI, 2016). Provinsi Sumatera Utara memiliki 570 puskesmas dengan rincian puskesmas rawat inap sebanyak 164 unit dan puskesmas non rawat inap sebanyak 406 unit. Khusus kota Medan Puskesmas rawat inap 13 unit dan non rawat inap 26 unit (Dinkes SU, 2014).

Berdasarkan data dari profil dinas kesehatan kota Medan, luas wilayah kecamatan Medan Labuhan ± 36.67 km<sup>2</sup>, memiliki 15 desa, 8 kelurahan dan jumlah penduduk ± 33.888 jiwa. Pada Puskesmas

Titi Papan memiliki tenaga kesehatan diantaranya 3 dokter umum, 2 dokter gigi, 4 sarjana keperawatan, 1 perawat gigi, 1 administrasi, 2 kebidanan, 1 asisten apoteker, 1 penyuluh. Jumlah kunjungan rawat jalan ± 5348 jiwa tahun 2016.

Hasil Survey pendahuluan yang penulis lakukan di Puskesmas Titi Papan melalui observasi dan wawancara terhadap 10 pasien yang sedang datang berobat, penulis menanyakan bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, bidan, pegawai administrasi, apoteker dan sarana fasilitas puskesmas. Selama kunjungan berobat, menurut 5 dari 10 pasien yang penulis wawancarai mengatakan masih tidak puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas. Ini terlihat dari kehadiran dokter yang tidak tepat waktu, penjelasan yang kurang tentang penyakit yang diderita pasien. Penulis juga melihat sarana dan fasilitas yang disediakan puskesmas kurang memadai dan pada bagian farmasi yang meracik obat bukanlah apoteker, melainkan penjaga puskesmas.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat agar supaya staf-staf puskesmas dapat mengetahui kendala-kendala apa saja yang menjadi masalah sehingga dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Labuhan".

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah analitik dengan metode *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu penelitian atau



observasi data variabel independen dan dependen. Pengukuran dilakukan pada saat bersamaan dan pada sampel yang representatif untuk mengetahui analisis faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Titi Papan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pertama kali datang berobat di Puskesmas Titi Papan tahun bulan Agustus – September 2017.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *case accidental sampling*, yaitu sampel yang diteliti kebetulan ada ditempat penelitian pada saat penelitian berlangsung.

Adapun kriteria inklusi sampel sebagai berikut :

1. Pasien baru yang berobat jalan ke puskesmas
2. Pasien dalam keadaan sadar ketika menjadi responden.
3. Laki – laki dan perempuan berumur 15 – 60 tahun
4. Memahami bahasa indonesia
5. Pendidikan minimal SD.
6. Bersedia menjadi responden.

Dari hasil perhitungan untuk setiap variabel independen, diperoleh jumlah sampel terbesar kemudian ditambahkan 10%, maka jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 115 sampel.

**Analisa Data menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat.** Analisa Univariat dilakukan terhadap tiap-tiap variabel penelitian untuk melihat tampilan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap-tiap variabel independen yang meliputi kepuasan, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) di puskesmas Titi Papan.. Sedangkan analisa *variate* dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan uji

statistic *Chi-Square* ( $\chi^2$ ) untuk melihat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Titi Papan. Dengan hasil analisis dikatakan bermakna apabila nilai  $p < \alpha$  atau derajat nilai kemaknaan 95% ( $\alpha \leq 0,05$ ). Dari hasil uji statistik tersebut dapat diketahui dengan tingkat signifikansi hubungan antara kedua variabel tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Titi Papan**

No	Karakteristik Responden	Frekuensi		
		N	%	
1	Umur	15 – 25 tahun	22	19,1
		26 – 35 tahun	64	55,7
		36 – 60 tahun	29	25,2
2	Jenis kelamin	Laki-laki	48	41,7
		Perempuan	67	58,3
3	Pendidikan	Tamat SD	1	0,9
		Tamat SMP	13	11,3
		Tamat SMA	72	62,6
		Tamat Perguruan Tinggi	29	25,2
		Total	115	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa responden dengan usia terbanyak yaitu responden dengan usia antara 26-35 tahun yaitu 64 orang (55,7%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 67 orang (58,3%) dan sebagian besar responden berpendidikan menengah atas (SMA) yaitu sebanyak 72 orang (62,6%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tangibles (Bukti Langsung) di Puskesmas Titi Papan**

No	Persepsi Pasien tentang Tangible (Bukti Fisik)	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	45	39,1



2	Baik	63	54,8
3	Sangat Baik	7	6,1
Total		115	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan memiliki persepsi baik tentang bukti fisik pelayanan di Puskesmas Titi Papan sebanyak 63 responden (54,8%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Reliability (Kehandalan) di Puskesmas Titi Papan**

No	Persepsi Pasien tentang Reliability (Kehandalan)	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	40	34,8
2	Baik	70	60,9
3	Sangat Baik	5	4,3
Total		115	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan memiliki persepsi baik tentang kehandalan pelayanan di Puskesmas Titi Papan sebanyak 70 responden (60,9%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Responsiveness (Ketanggapan) di Puskesmas Titi Papan**

No	Persepsi Pasien tentang responsiveness (ketanggapan)	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	37	32,2
2	Baik	67	58,3
3	Sangat Baik	11	9,6
Total		115	100

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan memiliki persepsi baik tentang daya tanggap pelayanan di Puskesmas Titi Papan sebanyak 67 responden (58,3%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Berdasarkan Assurance (Jaminan) di Puskesmas Titi Papan**

No	Persepsi Pasien tentang assurance (jaminan)	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	52	45,2
2	Baik	57	49,6
3	Sangat Baik	6	5,2
Total		115	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan memiliki persepsi baik tentang jaminan pelayanan di Puskesmas Titi Papan sebanyak 57 responden (49,6%).

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Emphaty (Empati) di Puskesmas Titi Papan**

No	Persepsi Pasien tentang assurance (jaminan)	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	51	44,3
2	Baik	56	48,7
3	Sangat Baik	8	7,0
Total		115	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan memiliki persepsi baik tentang empati pelayanan di Puskesmas Titi Papan sebanyak 56 responden (48,7%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	43	37,4
2	Puas	66	57,4
3	Sangat Puas	6	5,2
Total		115	100

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Titi Papan yaitu sebanyak 66 responden (57,4%).



**Tabel 7. Tabulasi Silang Hubungan Tangibles (Bukti Langsung) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Tangible (Bukti Fisik)	Tidak Puas		Kepuasan Pasien Puas		Sangat Puas		Total		p value
	F	%	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	30	26,1	1	12,2	1	0,9	45	39,1	0,00
Baik	12	10,4	4	41,7	3	2,6	63	54,8	
Sangat Baik	1	0,9	4	3,5	2	1,7	7	6,1	
Total	43	37,4	66	57,4	6	5,2	115	100,0	

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 63 responden yang memiliki persepsi baik terhadap bukti fisik pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 48 responden (41,7%), sedangkan 10,4% responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 45 responden yang memiliki tidak baik terhadap bukti fisik pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 30 responden (26,1%). Sedangkan dari 7 pasien yang menyatakan bukti fisik pelayanan sangat baik, sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 3,5%.

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *tangibles* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

**Tabel 9. Tabulasi Silang Hubungan Reliability (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Reliability (kehandalan)	Tidak Puas		Kepuasan Pasien Puas		Sangat Puas		Total		p value
	F	%	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	31	27,0	9	7,8	0	0,0	40	34,8	0,000
Baik	11	9,6	54	47,0	5	4,3	70	60,9	
Sangat Baik	1	0,9	3	2,6	1	0,9	5	4,3	
Total	43	37,4	66	57,4	6	5,2	115	100,0	

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 70 responden yang memiliki persepsi baik terhadap kehandalan pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 54 responden (47,0%), sedangkan 9,6% responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 40 responden yang memiliki tidak baik terhadap kehandalan pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 31 responden (27,0%). Dari 5 pasien yang menyatakan kehandalan pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 3 responden (2,6%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.



**Tabel. 10. Tabulasi Silang Hubungan Responsiveness (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Responsiveness (ketanggapan)	Kepuasan Pasien						Total
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	31	27,0	6	5,2	0	0,0	37
Baik	12	10,4	5	4,6	2	1,7	19
Sangat Baik	0	0,0	3	6,1	4	3,5	7
Total	43	37,4	66	57,4	6	5,2	115

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 67 responden yang memiliki persepsi baik terhadap ketanggapan pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 53 responden (46,1%), sedangkan 10,4% responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 37 responden yang memiliki tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 31 responden (27,0%). Dari 11 pasien yang menyatakan daya tanggap pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 7 responden (6,1%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

**Tabel. 11. Tabulasi Silang Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Assurance (jaminan)	Kepuasan Pasien						Total	p value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
	f	%	f	%	f	%		
Tidak Baik	37	32,2	15	13,0	0	0,0	52	0,000
Baik	5	4,3	48	41,7	4	3,5	57	
Sangat Baik	1	0,9	3	2,6	2	1,7	6	
Total	43	37,4	66	57,4	6	5,2	115	

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 57 responden yang memiliki persepsi baik terhadap jaminan pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 48 responden (41,7%), sedangkan 5 responden (4,3%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 52 responden yang memiliki tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 37 responden (32,2%). Dari 6 pasien yang menyatakan jaminan pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 3 responden (2,6%)

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.



**Tabel. 12. Tabulasi Silang Hubungan *Empathy* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

<i>Empathy</i> (empati)	Kepuasan Pasien						Total	
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Tidak Baik	34	29,6	17	14,8	0	0,0	51	44,3
Baik	9	7,8	46	40,0	1	0,9	56	48,7
Sangat Baik	0	0,0	3	2,6	5	4,3	8	7,0
Total	43	37,4	66	57,4	6	5,2	115	100,0

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 56 responden yang memiliki persepsi baik terhadap empati petugas cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 46 responden (40,0%), sedangkan 9 responden (7,8%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 51 responden yang memiliki tidak baik terhadap rasa empati petugas cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 34 responden (29,6%). Dari 5 pasien yang menyatakan bahwa empati petugas sangat baik, cenderung merasa sangat puas sebanyak 5 responden (4,3%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

### PEMBAHASAN

#### Hubungan *Tangibles* (Bukti Langsung) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang

menyatakan bukti fisik pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 3,5%. Dari 63 responden yang memiliki persepsi baik terhadap bukti fisik pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 48 responden (41,7%), sedangkan 10,4% responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 45 responden yang memiliki tidak baik terhadap bukti fisik pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 30 responden (26,1%).

Bukti fisik pelayanan yang di dapat di Puskesmas Titi Papan adalah kebersihan dan kerapihan pakaian dokter dan perawat, ruang apotik, petugas apotik rata-rata jawaban responden menyatakan baik, keterjangkauan biaya pengobatan, waktu tunggu sebelum dilayani dalam pengobatan, kebersihan dan kerapihan ruang perawatan, ventilasi udara puskesmas, ketersediaan kamar mandi dan WC, ketersediaan air di kamar mandi, kebersihan kamar mandi, dan kemudahan akses dalam mencapai puskesmas yang menunjukkan rata-rata jawaban responden 54,8% baik, sedangkan yang merespon tidak baik sebesar 39,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dokter menjaga penampilan dalam berkomunikasi, keramahan dan salam sapa dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga pasien tidak puas, namun kerapian dokter dalam berinteraksi dengan pasien lebih banyak menyatakan puas.

Kualitas pelayanan pada bukti fisik yang dinyatakan pasien tidak baik sebanyak 45 orang masih ada sebanyak 14 orang (12,2%) merasa puas dan 1 orang sangat puas. Hal ini memberikan gambaran bahwa dokter sudah



berupaya untuk berpenampilan baik terhadap pasien dalam menyapa, memberikan penjelasan dengan sopan, ramah ketika berkomunikasi terhadap pasien walaupun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien apabila dibandingkan dengan pelayanan dokter yang tidak baik dalam penampilan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Pohan (2006) menyatakan bahwa dimensi kenyamanan terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi layanan, peralatan medis dan non medis, tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan tetapi mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk berobat kembali ke tempat layanan tersebut.

Dimensi penampilan yang belum dipenuhi, menyebabkan pasien menjadi kurang loyalitas, hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2008) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada dimensi penampilan (*tangible*). Penampilan yang baik akan memengaruhi persepsi pasien (pelanggan) yang pada saatnya juga merupakan salah satu sumber yang memengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka harapan pelanggan menjadi lebih tinggi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2004), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi penampilan merupakan wujud/tampilan melalui fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Servis tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tak dapat diraba maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan.

Hasil analisis *chi square*

menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *tangibles* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jusriani, dkk (2016) yang menunjukkan bukti fisik mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2016 dengan hasil uji keceratan sebesar 0,248 (berhubungan sedang). Hasil ini menunjukkan bukti fisik dalam kepuasan pasien mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

#### **Hubungan Reliability (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 pasien yang menyatakan kehandalan pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 3 responden (2,6%). Dari 70 responden yang memiliki persepsi baik terhadap kehandalan pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 54 responden (47,0%), sedangkan 9,6% responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 40 responden yang memiliki tidak baik terhadap kehandalan pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 31 responden (27,0%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.



Kehandalan pelayanan di Puskesmas terlihat dari kemauan dokter untuk memberikan pelayanan pengobatan, ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat dan tidak berbelit), kesesuaian waktu berkunjung dokter dengan waktu kerja, dokter selalu ada pada saat jam kerja di puskesmas saat jam kerja, Kesesuaian waktu berkunjung perawat dengan waktu kerja, kemauan perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan, ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan (cepat, tepat dan tidak berbelit), Perawat selalu ada pada saat jam kerja puskesmas setiap hari kerja, kemauan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran dan administrasi, dan waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik yang rata-rata responden (pasien rawat jalan) memiliki persepsi yang baik sebanyak 60,9%. Sedangkan responden yang memiliki persepsi tidak baik terhadap kehandalan pelayanan di Puskesmas Titi Papan adalah sebanyak 40 responden (34,8%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jusriani, dkk (2016) yang menunjukkan kehandalan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2016 dengan hasil uji keceratan sebesar 0,258 (berhubungan sedang). Hasil ini menunjukkan kehandalan dalam kepuasan pasien mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.<sup>82</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 70 responden yang memiliki persepsi baik terhadap kehandalan pelayanan masih terdapat 11 responden yang merasa tidak puas dengan

pelayanan di Puskesmas. Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan selalu pilih kasih dalam memberikan pengobatan, sebaliknya dari 40 responden responden mengatakan tidak baik terhadap kehandalan pelayanan terdapat 9 responden mas<sup>5</sup> mengatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas. Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan selalu menjelaskan hasil pemeriksaan kepada<sup>71</sup> pasien, dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Penilaian persepsi kehandalan ini merupakan bagian dari dimensi Kehandalan den<sup>76</sup> metode *service quality* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji (Asmuji, 2013).

Penilaian yang dilakukan pada penelitian persepsi kehandalan meliputi prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbelit-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara detail perubahan pasien kepada dokter pada saat berkunjung, perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien  $\leq 2$  jam. Kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat meni<sup>43</sup>ulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil penelitian ini



dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi kehandalan dengan kepuasan pasien, hal ini perlu ditingkatkan karena kehandalan asuhan keperawatan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Kehandalan pelayanan yang bersifat negatif ditandai dengan proporsi yang tidak berbeda jauh antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan yang baik dan persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan tidak baik. Selain itu kemungkinan besar disebabkan oleh adanya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya yaitu karena perbedaan karakteristik pasien.

Secara umum bila dilihat dari karakteristik responden yang sebagian besar adalah berusia 31-40 tahun sebanyak 46,8%, maka semakin bertambahnya usia seseorang maka akan terjadi penurunan fungsi organ di dalam tubuh dan membutuhkan perhatian. Orang mulai sering mengalami gangguan pada tubuhnya, sehingga lebih sering mengunjungi sarana pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, semakin bertambahnya usia, kondisi kesehatan harus dijaga dengan baik (Nugroho, 2008).

Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk dimensi keandalan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan terutama pada kemampuan dokter mengkomunikasikan dan menjelaskan hasil pemeriksaan penyakit, menentukan diagnosis penyakit, menjelaskan kegunaan dan hasil pemeriksaan penunjang kepada pasien.

#### **Hubungan Responsiveness (Ketanggapan) Dengan Kepuasan**

#### **Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 11 pasien yang menyatakan daya tanggap pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 7 responden (6,1%). Dari 67 responden yang memiliki persepsi baik terhadap ketanggapan pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 53 responden (46,1%), sedangkan 10,4% responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 37 responden yang memiliki tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 31 responden (27,0%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,00 ( $p < 0,05$ )  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jusriani (2016) yang menunjukkan daya tanggap mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2016 dengan hasil uji keceratan sebesar 0,224 (berhubungan sedang). Hasil ini menunjukkan daya tanggap dalam kepuasan pasien mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Ketanggapan pelayanan di Puskesmas terlihat dari ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan, kecepatan dokter dalam memberi respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan kesehatan, kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan



anda, ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, Kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, kecepatan perawat dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan anda, kecepatan dan ketepatan, petugas apotik dalam memberikan pelayanan obat-obatan, kecepatan dan ketepatan petugas pendaftaran dan administrasi dalam memberikan pelayanan, dan kemudahan persyaratan yang diminta tidak berbelit dalam pendaftaran pasien rawat jalan dan administrasi, dengan rata-rata jawaban responden menyatakan bahwa ketanggapan pelayanan di Puskesmas dinyatakan baik sebanyak 58,3%. Akan tetapi masih banyak responden yang menyatakan tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Titi Papan yaitu sebanyak 32,2%.

<sup>10</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 responden yang memiliki persepsi baik terhadap ketanggapan pelayanan terdapat 12 responden mas<sup>5</sup> merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas.hal ini disebabkan karena petugas kesehatan (perawat) masih kurang tanggap dan cepat memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Akan tetapi dari 37 responden yang menyatakan tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan masih ada yang merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 6 responden (5,2%). Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan (perawat) selalu memberikan alternatif pemecahan masalah jika terjadi hambatan dalam pelayanan kesehatan, Persepsi daya tanggap merupakan bagian dari dimensi daya tar<sup>65</sup>ap dengan metode *service quality* kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani

keluhan pelanggan serta kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan (Asmuji, 2013).<sup>57</sup>

Hasil analisis bivariat menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien.Hasil tersebut sejalan dengan dimensi daya tanggap mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Persepsi daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan asuhan keperawatan adalah pelayanan asuhan keperawatan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan (Asmuji, 2013).

Secara teoritis dimensi ketanggapan menekankan<sup>80</sup> pada sikap penyedia layanan untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan masalah dari pasien, sehingga menimbulkan kepuasan (Bustami, 2011).Menurut asumsi peneliti, dokter sudah berupaya tanggap terhadap pasien, namun karena banyaknya pasien yang diperiksa maka petugas kurang merespon keluhan pasien dan waktu untuk menjelaskan informasi menjadi singkat, sehingga kejelas<sup>61</sup> informasi yang dibutuhkan pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Pohan (2006) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan bermutu dengan aspek-aspek yang mempengaruhi <sup>26</sup>puasan adalah pasien mendapatkan informasi yang jelas dan menyeluruh tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana layanan kesehatan akan atau



telah dilaksanakan, informasi perawatan di rumah dan pencegahan.

### Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan<sup>77</sup> Puskesmas Titi Papan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 6 pasien yang menyatakan jaminan pelayanan sangat baik, cenderung merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebanyak 3 responden (2,6%). Dari 57 responden yang memiliki persepsi baik terhadap jaminan pelayanan cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 48 responden (41,7%), sedangkan 5 responden (4,3%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 52 responden yang memiliki tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 37 responden (32,2%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

Jaminan pelayanan di Puskesmas terlihat dari kejelasan informasi yang diberikan dokter tentang keluhan pasien, dokter menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan pengobatan, ketepatan diagnosa penyakit yang dilakukan oleh dokter, kejelasan informasi yang diberikan perawat tentang tindakan keperawatan, perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan, Obat yang diberikan efektif, Ketepatan petugas apotik dalam memberikan pelayanan obat, dan ketepatan petugas pendaftaran dan administrasi dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata

jawaban responden menyatakan bahwa ketanggapan pelayanan di Puskesmas dinyatakan baik sebanyak 49,6%. Akan tetapi masih banyak responden yang menyatakan tidak baik terhadap ketanggapan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Titi Papan yaitu sebanyak 45,2%.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa 66 orang mengatakan puas terdapat 15 orang (13,0%) mengatakan tidak<sup>69</sup> baik terhadap jaminan kepastian hal ini disebabkan karena petugas kesehatan tidak memiliki/ menguasai pengetahuan dibidangnya dalam memberikan pemeriksaan kesehatan terhadap pasien, sebaliknya terdapat 43 (37,4%) responden mengatakan tidak puas dimana 5 orang (4,3%) mengatakan baik terhadap jaminan pelayanan, hal ini disebabkan karena petugas kesehatan selalu bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan kepada pasien dan dapat memberikan obat yang efektif bagi kesembuhan pasien<sup>55</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jusriani, dkk (2016) yang menunjukkan jaminan kepastian mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2016 dengan hasil uji keeratan sebesar 0,221 (berhubungan sedang). Hasil ini menunjukkan jaminan kepastian dalam kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis univariat persepsi jaminan sebagian besar responden menyatakan persepsi tidak baik, hal ini dipengaruhi oleh pendidikan responden sebagian besar adalah SMA yaitu 62,6%, yang artinya semakin tinggi pengetahuan seseorang akan semakin kritis dalam menilai suatu produk atau jasa pelayanan kesehatan karena pendidikan yang tinggi turut menentukan seseorang untuk



berpersepsi, sehingga perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terjamin. Penilaian persepsi jaminan pada penelitian ini meliputi perawat terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruang rawat inap, dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien (Asmuji, 2013).

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Azwar (2008) yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramahamahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kemampuan petugas kesehatan atas : pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramahamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas.

#### **Hubungan *Empathy* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Titi Papan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 pasien yang menyatakan bahwa empati petugas sangat baik, cenderung merasa sangat puas sebanyak 5 responden (4,3%). Dari 56 responden yang memiliki persepsi baik terhadap empati petugas cenderung merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 46 responden (40,0%), sedangkan 9 responden (7,8%) responden merasa

tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas. Dari 51 responden yang memiliki tidak baik terhadap rasa empati petugas cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 34 responden (29,6%).

Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Titi Papan.

Rasa empati pelayanan di Puskesmas ditunjukkan oleh keramahan dan kesopanan dokter ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, Perhatian dokter kepada anda selama menjalani pengobatan, keramahan dan kesopanan perawat ketika memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, perhatian perawat kepada anda selama menjalani pelayanan keperawatan, keramahan dan kesopanan petugas apotek ketika memberikan pelayanan obat, petugas apotek selalu senantiasa memberikan perhatian terhadap masalah obat-obatan yang pasien hadapi, keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi, petugas pendaftaran dan administrasi memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang pasien hadapi ketika mendaftar, dengan rata-rata jawaban responden menyatakan bahwa ketanggapan pelayanan di Puskesmas dinyatakan baik sebanyak 48,7%. Akan tetapi masih banyak responden yang menyatakan tidak baik terhadap empati pelayanan yang diberikan di Puskesmas Titi Papan yaitu sebanyak 44,3%.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa 66 orang (57,4%) mengatakan puas dimana 17 orang (14,8%) mengatakan tidak baik terhadap empati petugas hal ini



disebabkan karena petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan senantiasa tidak memperhatikan kebutuhan pasien, sebaliknya terdapat 43 (37,4%) responden yang tidak puas tersebut dikatakan mengatakan baik terhadap empati petugas, hal ini disebabkan karena petugas kesehatan selalu senantiasa memberikan perhatian terhadap masalah obat-obatan yang pasien hadapi.

Berdasarkan hasil penelitian ini masih ada pelayanan asuhan keperawatan yang dirasakankurang baik oleh responden yaitu perawat tidak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan tidak menghibur serta tidak memberikan dorongan kepada pasien supaya cepatsembuh dan mendoakan mereka. Menurut pasien petugas bersikap hangat kepada pasien, dokter yang selalu mendengar keluhan dan cerita pasien, petugas farmasi yang selalu mendoakan pasien agar cepat sembuh. Akan tetapi terdapat beberapa petugas yang bersikap tidak ramah kepada pasien. Banyaknya pasien yang datang dan proses administrasi yang rumit membuat komunikasi antara pasien dan petugas tidak berjalan dengan baik. Petugas melayani<sup>49</sup> tanpa melakukan kontak mata dengan pasien, tidak memberikan senyum dan bersikap tidak ramah.

Harapan pasien, petugas khususnya dokter, bidan dan perawat mampu menghibur pasien yang sedang dalam keadaan gelisah sehubungan dengan kondisi kesehatannya. Pasien membutuhkan ketenangan jiwa dimana ketenangan jiwa adalah salah satu hal yang rela dibayar oleh pelanggan. Sebagai pelanggan, dengan senang hati akan kembali kepada Puskesmas yang dengan tulus mau menolong pelanggan,

serta yang benar – benar memperjuangkan kepentingan pelanggan. Pelanggan mendambakan keamanan, integritas dan jaminan bahwa seandainya terjadi masalah, maka masalah tersebut akan ditangani tanpa biaya tambahan. Jika pelanggan membeli sebuah produk atau jasa, jasa itu bebas dari kesalahan, resiko dan keragu – ragan serta terjaga kerahasiaannya. Inilah yang disebut kredibilitas atau kepercayaan. Kredibilitas atau kepercayaan membuat pelanggan ingin kembali membeli produk atau memanfaatkan kembali jasa pelayanan.

Responden memiliki harapan tentang perhatian pelayanan yang seharusnya diberikan Puskesmas Titi Papan terhadap pasien, diantaranya adalah petugas mampu menghibur pasien yang sedang gelisah. Sebagaimana pendapat Parasuraman dan Zeithaml et.al bahwa pelayanan dikatakan memiliki daya tanggap apabila karyawan sigap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan / pasien (Asmuji, 2013).

Tanggap berarti ada di tempat, bisa dihubungkan dan rela menolong pelanggan setiap kali mereka menghadap<sup>51</sup> masalah. Tanggap juga berarti senantiasa memberikan informasi yang cukup dan menyediakan pelayanan secepat mungkin. Setiap pelanggan merupakan pribadi khusus yang ingin diperlakukan secara khusus, pelanggan mempunyai kepribadian, keinginan dan alasannya sendiri yang unik dalam menjatuhkan pilihan untuk membeli jasa pelayanan Puskesmas. Dan bila Puskesmas memperlakukannya



sebagai seorang yang khusus dan memecahkan masalahnya yang unik itu, maka pelanggan pasti akan terus menjadi pelanggan Puskesmas. Tantangan terbesar pasien atau keluarga pasien masih mengalami kesulitan apabila ingin menghubungi manajemen Puskesmas, karena adanya birokrasi yang berbelit - belit. Sementara dokter juga susah dihubungi karena jadwal kunjungan dokter dipelayanan rawat jalan sangat terbatas karena dokter merangkap sebagai Kepala Puskesmas.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Azwar (2008) yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Titi papan dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil analisis univariat dimana dari seluruh hasil penilaian bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati mendapatkan hasil baik dan juga dapat dilihat dari hasil analisis bivariat dimana seluruh aspek menyatakan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Titi papan dikategorikan

Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Titi Papan.

### Saran

Bagi Pihak Puskesmas Titi Papan

- a. Meningkatkan tentang bukti fisik Puskesmas dengan menjaga kebersihan Puskesmas terutama kebersihan kamar mandi dan wc.
- b. Meningkatkan tentang kehandalan pelayanan Puskesmas yang ada selama ini, terutama meningkatkan daya tanggap kesesuaian jadwal dokter.
- c. Meningkatkan tentang daya tanggap pelayanan Puskesmas yang ada selama ini yaitu diantaranya kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien.
- d. Meningkatkan tentang jaminan pelayanan Puskesmas yang ada selama ini, terutama meningkatkan kehati-hatian perawat dalam memberikan pelayanan.
- e. Meningkatkan tentang empati pelayanan Puskesmas yang ada selama ini, terutama meningkatkan pelayanan perawat dalam melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan keramahan petugas apotek.

8

### DAFTAR PUSTAKA

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing* Vol. 49.

12

Aditama T. 2000. *Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Mahasiswa Akademi Perawat Serta Mahasiswa Fakultas Kedokteran Dalam Masalah*



- Merokok. Jurnal *Respirology Indonesia*. 2:60-3.
- 27 Anonim. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Kepmenkes RI No.1197/MENKES/SK/X/2004.
- 24 Anonim. 2006. *Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit*. Dirjen Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Depkes RI 2006.
- 32 Asmadi. 2008. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmuji. 2013. *Management Keperawatan: Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Arruz Media.
- Azwar, azrul.2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, tanggerang : binarupa aksara publisher
- 52 Azwar, Saifuddin. 2008. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- 33 Bappenas. 2009. *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. <http://old.bappenas.go.id/get-fileserver/node/6114>. Diakses tanggal 16 Mei 2017.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Padang: Penerbit Erlangga.
- Cut, 2013. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Di Poli Jantung Rumah Sakit Malahayati*. Jurnal kesehatan masyarakat 36
- Depkes RI. 2001. *Kepmenkes RI No.1239/MENKES/SK/III/2001 Tentang Registrasi dan Praktik Perawat*. Jakarta : Depkes RI.
- Depkes RI. 2006. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 ttg Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- Depkes RI. 2015. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta
- 16 Depkes RI. *Profil kesehatan Indonesia 2001 Menuju Indonesia sehat 2010*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. 2002.
- Depkes RI. *Puskesmas Indonesia 20013 Menuju Indonesia sehat 2019*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. 2013. 53
- Dinkes SU. 2014. *Ringkasan Eksekutif Data Dan Informasi Kesehatan Provinsi Sumatera Utara*.: Medan
- Erlina. 2008. *Hubungan Peran Bidan Dengan Prilaku Pemberian Asi Eksklusif*. [Http://Www.Erlinahadinurpratiwi.Com](http://Www.Erlinahadinurpratiwi.Com). Diakses 2 Agustus 2017.
- Hamidiyah A, 2016. *Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Umum RS Bhineka Bakti Husada*. Jakarta.
- 10 Hidayat.A. 2012. *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia : Aplikasi Konsep Dan Proses Keperawatan*. Jakarta : Salemba Madika.
- 38 Irawan. 2008. *Managemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua. Cetakan Ke-Tigabelas*., Yogyakarta: Liberty Offset.
- 21 Jusriani, junaidi, Lisnawaty. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kbuupaten Konawe Tahun 2016*. Fakuttas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo.
- 39 Kemenkes RI. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia 2015*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- 63 Koentjoro.T. 2007. *Regulasi kesehatan di indonesia*. Yogyakarta : ANDI.
- 41 Kotler. Philip. 2003. *Marketing Management*. Eleventh Editions. USA: Penerbit Prentice-Hall Inc..
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi*



- Dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Lestari. C.I. 2008. *Infeksi Menular Seksual*.  
[Http://Repository.Usu.Ac.Id](http://Repository.Usu.Ac.Id).  
Diakses 7 Juni 2017.
- Menteri Kesehatan RI. 2004. *Kepmenkes RI Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.  
*Menuju Indonesia Sehat 2010*. Jakarta.
- Mola. 2013. *Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan Puskesmas Jatinegara*. Jakarta. 72
- Mozart. 2007. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di RSUD Bantul*. Jakarta. 56
- Muninjaya, Gde AA, 2013, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC. 18
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nugroho, W. 2008. *Keperawatan Gerontik & Geriatri*. Edisi 3. Jakarta: EGC. 79
- Nursalam. 2003. *Manajemen Keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika. 13
- Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press. 50
- Pohan,. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. 40 saint Blane: Bekasi
- Pohan. 2008. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan. 2010. *Pelayanan Kesehatan Dasar*. Kesaint Blane: Bekasi
- Puskesmas omben. 2015. Standar pelayanan publik puskesmas omben.  
<http://www.puskesmasomben.worpress.com>. Diakses 10 juli 2017. 54
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustakawan Belajar.
- Sudayasa, Putu. 2010. *Indikator kecamatan sehat*.  
<http://www.puskel.com>. Diakses 7 Juni 2017.
- Sugito, Muhammad 2010 *Pelayanan Yang Memuaskan*, penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta. 13
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

# Analysis Of Service Quality Factors With Outpatient Satisfaction at Titi Papan Puskesmas Year 2017

## ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1 [ojs.ukb.ac.id](http://ojs.ukb.ac.id) <1%  
Internet Source

2 [ppid.sumbarprov.go.id](http://ppid.sumbarprov.go.id) <1%  
Internet Source

3 Submitted to Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Indonesia <1%  
Student Paper

4 [jurnal.ut.ac.id](http://jurnal.ut.ac.id) <1%  
Internet Source

5 [repository.unand.ac.id](http://repository.unand.ac.id) <1%  
Internet Source

6 [skripsi-muhammad.blogspot.com](http://skripsi-muhammad.blogspot.com) <1%  
Internet Source

7 [eprints.unmerbaya.ac.id](http://eprints.unmerbaya.ac.id) <1%  
Internet Source

8 [repofeb.undip.ac.id](http://repofeb.undip.ac.id) <1%  
Internet Source

[gitaratnasari54.wordpress.com](http://gitaratnasari54.wordpress.com)

9

Internet Source

&lt;1 %

10

[jurnal.unived.ac.id](http://jurnal.unived.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

11

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

&lt;1 %

12

[repository.unipasby.ac.id](http://repository.unipasby.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

13

I Gusti Ayu Puspita Dewi, I Made Santosa.  
"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan  
Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)", Jurnal  
Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2018

Publication

&lt;1 %

14

Muhammad Fauzi, Yasinta Aloysia Daro, Nila  
Yuliana, Laily Widya Astuti, Seftiani Utami.  
"Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Pelayanan Kesehatan Rsud Sumbawa di  
Kabupaten Sumbawa Tahun 2022", Jurnal  
Ners, 2023

Publication

&lt;1 %

15

[docplayer.net](http://docplayer.net)

Internet Source

&lt;1 %

16

[knepublishing.com](http://knepublishing.com)

Internet Source

&lt;1 %

17 Nur Ageng Agustina, Anie Kristiani, Hilmiy Ila Robbihi. "PARENT'S SUPPORT FOR BEHAVIOR BRUSHING TEETH BEFORE SLEEPING WITH THE EVENT OF DENTAL CARIES IN CHILDREN", The Incisor (Indonesian Journal of Care's in Oral Health), 2022  
Publication <1 %

---

18 [sjik.org](http://sjik.org)  
Internet Source <1 %

---

19 [thejhpm.com](http://thejhpm.com)  
Internet Source <1 %

---

20 Endah Lisarini, Ayi Khobul Nuryana. "KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN DARI PERAN LEMBAGA MASYARAKAT PELESTARI PADI PANDANWANGI CIANJUR", AGROSCIENCE (AGSCI), 2019  
Publication <1 %

---

21 [ejournal.stikesrshusada.ac.id](http://ejournal.stikesrshusada.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

22 [jurnal.unsil.ac.id](http://jurnal.unsil.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

23 [jurnal.ensiklopediaku.org](http://jurnal.ensiklopediaku.org)  
Internet Source <1 %

---

24 [welniandriani.blogspot.com](http://welniandriani.blogspot.com)  
Internet Source <1 %

---

[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

25

Internet Source

&lt;1 %

26

Submitted to Portland State University

Student Paper

&lt;1 %

27

Sarlina Sarlina, Abdul Rahman Razak, Muhamad Rinaldhi Tandah. "Uji Aktivitas Antibakteri Sediaan Gel Ekstrak Daun Sereh (Cymbopogon nardus L. Rendle) terhadap Bakteri Staphylococcus aureus Penyebab Jerawat", Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal), 2017

Publication

&lt;1 %

28

Submitted to Tabor College

Student Paper

&lt;1 %

29

Submitted to Universitas Putera Indonesia  
YPTK Padang

Student Paper

&lt;1 %

30

jkgn.org

Internet Source

&lt;1 %

31

kesmas.kemkes.go.id

Internet Source

&lt;1 %

32

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Ponorogo

Student Paper

&lt;1 %

33

jurusan.tik.pnj.ac.id

Internet Source

&lt;1 %

34	<a href="http://library.polmed.ac.id">library.polmed.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://www.ejournal.poltekkesaceh.ac.id">www.ejournal.poltekkesaceh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
37	<a href="http://e-skripsi.umpp.ac.id">e-skripsi.umpp.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://ejurnal.esaunggul.ac.id">ejurnal.esaunggul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://ejurnaladhkdr.com">ejurnaladhkdr.com</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://jhds.fkg.unjani.ac.id">jhds.fkg.unjani.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://repository.maranatha.edu">repository.maranatha.edu</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://repository.upnyk.ac.id">repository.upnyk.ac.id</a> Internet Source	<1 %
43	Moch. Didik Nugraha, Aditiya Puspanegara, Nur Prihatinni, Nur Wulan. "PENGARUH PENDELEGASIAN KEPALA RUANGAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT PELAKSANA DI RUANG RAWAT INAP RSU KUNINGAN", Journal of Public Health Innovation, 2022	<1 %

44

Niar Afdhal Luthfi. "DAMPAK PENGGUNAAN PAJAK ROKOK DAN INTERCEPT DAU TERHADAP DEFISIT DJS KESEHATAN", Jurnal Anggaran dan Keuangan Negara Indonesia (AKURASI), 2019

Publication

<1 %

45

Syuhada Syuhada, Abdurrahman Izzuddin, Feri Agustin. "PERBANDINGAN KADAR HEMOGLOBIN PADA SAMPEL DARAH 3 mL, 2 mL, DAN 1 mL DENGAN ANTIKOAGULAN K2EDTA DI UTD RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG", Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, 2021

Publication

<1 %

46

[jurnal.umsu.ac.id](http://jurnal.umsu.ac.id)

Internet Source

<1 %

47

[jurnalmadanimedika.ac.id](http://jurnalmadanimedika.ac.id)

Internet Source

<1 %

48

Submitted to Clayton College & State University

Student Paper

<1 %

49

Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II

Student Paper

<1 %

50

Medina Fitrianda Librianto, Iwan Dewanto, Elseye Maria Rosa. "BPJS Patient's Perception

<1 %

of Service Quality at The Outpatient  
Department of Panembahan Senopati Bantul  
Public Hospital", Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu  
Kesehatan, 2022

Publication

51

[jurnal.unissula.ac.id](http://jurnal.unissula.ac.id)

Internet Source

<1 %

52

[pdfs.semanticscholar.org](https://pdfs.semanticscholar.org)

Internet Source

<1 %

53

[repositori.uma.ac.id](http://repositori.uma.ac.id)

Internet Source

<1 %

54

Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari.  
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP (Jurnal  
Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

<1 %

55

Submitted to East Texas Baptist University

Student Paper

<1 %

56

Evodius Nasus, Grace Tedy Tulak. "Tingginya  
Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh  
terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RS  
Benyamin Guluh Kolaka", Jurnal Surya  
Medika, 2020

Publication

<1 %

57

Fitriyanti Nurdin. "Persepsi Penyakit dan  
Perawatan Diri dengan Kualitas Hidup

<1 %

# Diabetes Mellitus Type 2", Jurnal Keperawatan Silampari, 2021

Publication

58

Madya Andriane, Herlina Susmaneli. "Hubungan Kualitas Pelayanan kepada Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017", Jurnal Kesehatan Komunitas, 2019

Publication

<1 %

59

Silvia Agustina Hasibuan, Zulfendri Zulfendri, Destanul Aulia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai", Jurnal Kesmas Jambi, 2019

Publication

<1 %

60

Wawan Susilo, Dahlia Dahlia, Shofiyah Latief. "Hubungan antara Kejadian Hematuria Mikroskopis dengan Volume Prostat Pada Penderita Benign Prostatic Hyperplasia (BPH)", UMI Medical Journal, 2019

Publication

<1 %

61

[digilib.unimed.ac.id](http://digilib.unimed.ac.id)

Internet Source

<1 %

62

[i-lib.ugm.ac.id](http://i-lib.ugm.ac.id)

Internet Source

<1 %

63	<a href="http://jki.ui.ac.id">jki.ui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="http://jurnalskripsisitesis.wordpress.com">jurnalskripsisitesis.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
66	<a href="http://nursepedia.lenteramitralestari.org">nursepedia.lenteramitralestari.org</a> Internet Source	<1 %
67	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
68	<a href="http://www.mitrariset.com">www.mitrariset.com</a> Internet Source	<1 %
69	Ade Utia Detty. "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN, RAWAT INAP DAN RUANG OPERASI DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018", Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, 2020 Publication	<1 %
70	Cholifah Cholifah, Navyati Asrita Putri. "FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENCAPAIAN K4 DI DESA SUMBEREJO WONOAYU SIDOARJO", Midwiferia, 2016 Publication	<1 %

71 Elfina Elfina, Bustami Syam, Siti Zahara Nasution. "Kepemimpinan Klinis terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan", Journal of Telenursing (JOTING), 2022

Publication

<1 %

72 Iin Nur Indah Sari, Tuti Nuraini. "Kepuasan Pasien Diabetes Melitus terhadap Perawatan Paliatif: Tingkat Terendah pada Dimensi Tampilan Fisik", Jurnal Keperawatan Indonesia, 2016

Publication

<1 %

73 Sri Wahyuni, Linardita Ferial. "Pemeriksaan Puskesmas di Daerah Terpencil terhadap Fasilitas Kesehatan", JOURNAL OF BAJA HEALTH SCIENCE, 2023

Publication

<1 %

74 [ejurnal.husadakaryajaya.ac.id](http://ejurnal.husadakaryajaya.ac.id)

Internet Source

<1 %

75 [fikom.weblog.esaunggul.ac.id](http://fikom.weblog.esaunggul.ac.id)

Internet Source

<1 %

76 [gadogadobogor.blogspot.com](http://gadogadobogor.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

77 [ijid-rspisuliantisaroso.co.id](http://ijid-rspisuliantisaroso.co.id)

Internet Source

<1 %

78 [jimfeb.ub.ac.id](http://jimfeb.ub.ac.id)

Internet Source

<1 %

79	<a href="http://jurnal.akbidharapanmulya.com">jurnal.akbidharapanmulya.com</a> Internet Source	<1 %
80	<a href="http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
81	<a href="http://lib.fkm.ui.ac.id">lib.fkm.ui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
82	<a href="http://paperity.org">paperity.org</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://riss.or.kr">riss.or.kr</a> Internet Source	<1 %
86	Raihan Utari, Meri Lidiawati, Elmiyati Elmiyati. "TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN KELAS III TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT AVICENNA BIREUEN", Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, 2021 Publication	<1 %
87	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off