

## TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KEBON HANDIL KOTA JAMBI TAHUN 2020

### Level of Health Service Satisfaction in Kebon Handil Health Center in Jambi City 2020

Syafriana<sup>1</sup>, Irawati Sukandar<sup>1</sup>, Renny Listiawaty<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Harapan Ibu, Jambi, Indonesia

<sup>2</sup>Pemberdayaan Masyarakat, Jambi, Indonesia

#### Abstrak

Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika, apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Puskesmas Kebon Handil merupakan Puskesmas Perkotaan yang telah di Akreditasi, Namun dalam pelayanannya terjadi penurunan hasil Indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh bagian organisasi setda kota Jambi tahun 2018 76,26% menjadi 69,7% pada tahun 2019. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode deskriptif, Dimensi yang digunakan adalah dimensi kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangeble*). Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, sampel berjumlah 95 pasien dari jumlah populasi kunjungan pasien bulan Agustus s/d Oktober 2019. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 23 s/d 31 bulan Januari 2020 di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi. Tujuan penelitian adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan diagram kartesius membandingkan harapan dan kenyataan yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam aspek kehandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, empati 88,93%, bukti fisik 78,33%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan 86,28%.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

#### Abstract

Satisfaction with health services is obtained if what the patient receives exceeds his expectations. Kebon Handil Health Center is an urban health center that has accreditation, but in its service there was a decrease in the community satisfaction index conducted by the organizational division of Jambi City in 2018 76.26% to 69.7% in 2019. This type of research is quantitative with descriptive methods, the dimensions used are the dimensions of reliability (reliability), responsiveness (Responsiveness), Guarantee (Guarantee), empathy (Emphaty), and physical evidence (Tangeble). Sampling using a purposive sampling method, a sample of 95 patient participation from the number of patient visits in August to October 2019. This research was conducted on 23 to 31 January 2020 at the Kebon Handil Health Center in Jambi City. The purpose of this study is to see the level of patient satisfaction in health services, so that it can be expected can not be accepted and improved by the health center and can improve the quality of service. The results of the study were analyzed using a Cartesian diagram comparing expectations and expectations assessed by the level of patient satisfaction with health care. In the aspect of credibility 86.28%, responsiveness 84.38%, Guarantee 84.63%, empathy 88.93%, physical evidence 78.33%. The overall satisfaction level is 86.28%.

**Keywords:** Satisfaction Level, Health Services, Puskesmas

Korespondensi : Syafriana

E-mail : [nanadjupri43@gmail.com](mailto:nanadjupri43@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik(1). Di Indonesia setelah adanya otonomi daerah, perubahan sistem pemerintahan ini juga diiringi dengan tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat (2). Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara (3). Konsepsi otonomi daerah sebagaimana diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 telah memberikan kewenangan dan keleluasan pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas(4).

Puskesmas harus mulai memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan (5). Bagaimana data apa saja yang bisa dilakukan agar kepuasan pelanggan bisa terlampaui dengan baik, karena kepuasan pelanggan tidak hanya diperoleh dari kualitas produk (6). Memperhatikan atau bahkan mengedepankan orientasi untuk melayani pelanggan (*customer service*) yang dapat memuaskan pelanggan (7). Kepuasan pasien bias merupakan cerminan dari hasil kualitas pelayanan yang relatif baik tetapi belum bias memuaskan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien

membandingkannya dengan apa yang diharapkan (8).

Salah satu pengukuran kualitas Puskesmas melalui survey kepuasan masyarakat IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) (3). Survei ini dilakukan sebagai alat ukur untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh puskesmas (9). Survei kepuasan kepada masyarakat juga dilakukan oleh pemerintah daerah dan Ombudsman. Dari hasil survei yang dilakukan oleh pemerintah daerah nilai kepuasan pelayanan di puskesmas Kebon Handil pada tahun 2018 sebesar 76,26% (10) nilai ini masih belum mencapai nilai yang ditargetkan sebesar 85% dan terjadi penurunan pada tahun 2019 yaitu 69,7% (11). Dari hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan, Unsur pelayanan yang terendah adalah unsur waktu tunggu, standar pelayanan dan sikap petugas pelayanan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahuinya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Handil menuju pelayanan publik yang berkualitas baik upaya kesehatan perorangan maupun upaya kesehatan masyarakat berdasarkan dari lima dimensi mutu yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* pada tahun 2020

## METODE

Penelitian ini dilakukan pada pasien di Puskesmas Kebon Handil kota Jambi pada tanggal 23 s/d 31 Januari 2020. Variabel yang diteliti terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan antara lain (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas kebon handil dengan jumlah sampel sebanyak 95 pasien yang berobat di puskesmas kebon handil dari jumlah populasi pasien yang berkunjung dari

bulan Agustus sampai bulan Oktober 2019 di Puskesmas kebon handil Kota Jambi sebanyak 8.794 pasien. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan

pengumpulan data berupa kuesioner kemudian dianalisis secara *univariat* yang kemudian dianalisa dengan IPA (*Importance performan Analisis*) menggunakan diagram *kartesius*.

## HASIL PENELITIAN.

**Tabel 1. Distribusi tingkat kesesuaian kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* /Kehandalan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020**

No	Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	406	344	84,73
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	401	343	85,54
3	Dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien	409	381	93,15
4	Perawat membantu dokter dengan baik	404	343	84,90
5	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat	409	346	84,60
6	Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	411	303	73,72
7	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat	410	353	86,10
	Total	2850	2413	84,67

Berdasarkan dari tabel 1 menunjukan bahwa Pasien yang berobat ke Puskesmas Kebon Handil Tingkat Kepuasan berdasarkan Dimensi Kehandalan/*Reliability* antara kenyataan dengan harapan sebesar 86,28%.

Persentase terendah yaitu puskesmas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit sebesar 73,72% dan persentase tertinggi yaitu Dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien sebesar 93,15%.

**Tabel 2. Distribusi tingkat kesesuaian kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness / Daya Tanggap di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020**

No	Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	409	347	84,84
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	405	345	85,19
3	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bilka ada keterlambatan pemeriksaan pasien	408	343	84,07
4	Putugas Apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat	404	337	83,42
	Total	1626	1372	84,38

Berdasarkan dari tabel 2 menunjukkan bahwa Pasien yang berobat ke Puskesmas Kebon Handil Tingkat Kepuasan berdasarkan Dimensi Kehandalan/*Reliability* antara kenyataan dengan harapan sebesar 86,28%.

Persentase terendah yaitu puskesmas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit sebesar 73,72% dan persentase tertinggi yaitu Dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien sebesar 93,15%.

**Tabel 3. Distribusi tingkat kesesuaian kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Assurance/ Jaminan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020**

No	Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien	406	342	84,24
2	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya Semua petugas puskesmas selalu	407	340	83,54
3	menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	401	341	85,04
4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	405	344	84,94
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	405	346	85,43
	Total	2024	1713	84,63

Berdasarkan dari tabel 3 menunjukkan bahwa Pasien yang berobat ke Puskesmas Kebon Handil Tingkat kepuasan berdasarkan Dimensi Jaminan/*Assurance* antara kenyataan dengan harapan sebesar 84,63%, Persentase terendah yaitu Dokter

selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya sebesar 83,54%, sedangkan persentase tertinggi yaitu Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien sebesar 85,43%.

**Tabel 4. Distribusi tingkat kesesuaian kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati / Emphaty di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020**

No	Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	384	333	86,72
2	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien	387	334	86,30
3	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	392	336	85,71
4	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat	377	330	87,53
5	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang	378	334	88,36
6	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	374	331	88,50
7	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	391	388	99,23
	Total	2683	2386	88,93

Berdasarkan dari tabel 4 menunjukkan bahwa Pasien yang berobat ke Puskesmas Kebon Handil Tingkat kepuasan berdasarkan Dimensi Empati/Emphaty antara kenyataan dengan harapan sebesar

semua keluhan pasien sebesar 85,71%. Dan persentase tertinggi yaitu Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan sebesar 99,23%.

**Tabel 5. Distribusi tingkat kesesuaian kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Tangible / Bukti Fisik di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020**

No	Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	404	344	85,15
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	409	344	84,11
3	Puskesmas telah memiliki ruangan tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang	406	287	70,69
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap	413	334	80,87
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	403	285	70,72
	Total	2035	1594	78,33

Berdasarkan dari tabel 5 menunjukkan bahwa Pasien yang berobat ke Puskesmas Kebon Handil Tingkat kepuasan berdasarkan Dimensi Bukti Fisik/Tangible antara kenyataan dengan harapan sebesar 78,33%. Persentase terendah yaitu puskesmas telah memiliki ruangan tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang sebesar 70,69% dan persentase tertinggi yaitu Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapih. Sebesar 85,15%.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas kebon handil tahun 2020 dapat diketahui bahwa antara harapan dan kenyataan yang dirasakan sebelum mendapatkan pelayanan dan setelah mendapatkan pelayanan bagi pasien di puskesmas kebon handil tahun 2020, maka diperoleh presentase kesesuaian sebesar 85,75% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu.

### 1. Dimensi Keandalan / Reliability

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi keandalan (*Reliability*) di Puskesmas Kebon Handil tahun 2020 sebesar 86,28%. Ada tujuh atribut dimensi keandalan yaitu Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat sebesar 84,73%, Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh 85,54%, Dokter memberika resep yang tepat kepada pasien 93,15%, Perawat membantu dokter dengan baik 84,90, Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat 84,60%, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit 73,73%, Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat 86,10%.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011), bahwa keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang berarti menuntut petugas bekerja secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (12). Menurut Pohan (2002) pelayanan kesehatan itu harus efisien dan tepat waktu yakni antrian tidak panjang, waktu tunggu pasien tidak lama. Waktu pelayanan tepat waktu, petugas kesehatan datang dan pulang dengan tepat waktu (8).

Begitu juga dengan hasil penelitian dari Handayani (2016) di Puskesmas Batu Retno, dimana hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek keandalan pelayanan kesehatan sebesar 72,09% yang menunjukkan pasien puas. Begitu juga hasil penelitian Kuncoro dan Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta responden menyatakan puas sebesar 62% terhadap keandalan pelayanan yang diberikan dengan cepat (13).

Puskesmas Kebon Handil dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat serta perawat membantu dokter dengan baik merupakan kenyataan yang harus dipenuhi dengan sering melakukan brifing pada saat sebelum dan sesudah pelayanan agar pelayanan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan (14).

### 2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi daya tanggap di Puskesmas Kebon Handil Tahun 2020 84,38%. Ada empat atribut dimensi daya tanggap yaitu, Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien 84,84 %, Petugas puskesmas memberikan

informasi yang dibutuhkan dengan baik 85,19%, Petugas puskesmas memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien 84,07%, Petugas Apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat 83,42%.

Menurut Tjiptono (2014), bahwa daya tanggap adalah keinginan petugas membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (12). Menurut Pohan (2002) tentang informasi, indikator kepuasannya adalah prosedur pelayanan harus jelas, ada prosedur penyuluhan kesehatan, petunjuk arah dan alur pelayanan ada, nama setiap ruangan harus lengkap, informasi biaya layanan harus ada, informasi buka tutup harus ada dan jelas (8).

Begitu juga dengan hasil penelitian dari Handayani (2016) di Puskesmas Batu Retno, dimana hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek ketanggapan sebesar 72,88% yang menunjukkan pasien merasa puas (15). Begitu juga hasil penelitian Kuncoro dan Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta responden menyatakan puas sebesar 63% terhadap ketanggapan dan kemampuan petugas dalam pelayanan (13).

Puskesmas Kebon Handil agar selalu berkomunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan agar pasien mengetahui lamanya proses mengambil obat di apotek dan pasien dapat mengetahui apabila ada keterlambatan pelayanan. Komunikasi dapat dilakukan pada saat pasien menyerahkan resep serta alur pelayanan diletakkan pada tempat yang mudah dilihat dan dibaca oleh seluruh pengunjung yang datang ke Puskesmas Kebon Handil.

### 3. Dimensi Jaminan / Assurance

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi Jaminan terhadap tingkat pelayanan di puskesmas kebon

handil tahun 2020 sebesar 84,63%. Ada lima nilai atribut pada penelitian ini yaitu, Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien 84,24%, Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya 83,54%, Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang 85,04%, Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien 84,94%, Dokter memberikan alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien 85,43%.

Menurut Tjiptono bahwa Jaminan / Assurance adalah mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan (12). Begitu juga dengan hasil penelitian dari Sri Handayani (2016) di Puskesmas Batu Retno, dimana atribut Assurance sebesar 72,22% (15). Begitu juga hasil penelitian Kuncoro dan Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta responden menyatakan puas sebesar 54% terhadap jaminan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas (13).

Puskesmas harus memberikan jaminan kepada pasien bahwa dokter dan petugas kesehatan akan selalu ramah terhadap semua pasien yang datang ke ruangnya sesuai dengan tata nilai (Ramah) dan motto (Hati Iklas Senyum, Sapa dan Sopan) di puskesmas dalam melakukan pelayanan, sehingga pasien akan merasa sembuh walaupun belum dilakukan pengobatan.

### 4. Dimensi Empati / Emphaty

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi empati di puskesmas kebon handil tahun 2020 sebesar 88,93%. Ada tujuh atribut dari dimensi empati yaitu, Dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya

sebesar 86,72 %, Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien 86,30%, Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien 85,71%, Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat 87,53%, Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang 88,36%, Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik 88,50%, Kesiapan petugas untuk minta maaf bila terjadi kesalahan 99,23%.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan, dengan mengenal pasien dengan baik, menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, mendengarkan keluhan dengan sabar dan baik (12). Begitu juga dengan hasil penelitian dari Handayani (2016) di Puskesmas Batu Retno, dimana atribut *emphaty* sebesar 72,89% (15). Begitu juga hasil penelitian Kuncoro dan Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta responden menyatakan puas sebesar 67% penilaian pasien terhadap petugas telah bersikap ramah dan sopan santun serta memberikan salam kepada pasien yang mendapatkan pelayanan (13).

Puskesmas pada atribut empati ini telah melakukan dengan baik sehingga pasien yang mendapatkan pelayanan di puskesmas kebon handil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini dapat terlihat dari hasil penelitian bahwa harapan dan kenyataan sudah sesuai dengan keinginan pasien dan pada atribut ini puskesmas kebon handil dapat mempertahankan nya.

## 5. Dimensi Tampilan Fisik / Tangibles

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi bukti fisik di puskesmas kebon handil tahun 2020 sebesar 83,93%. Ada 5 Atribut dari dimensi bukti fisik ini yaitu Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi 85,15%, Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai 84,11%, Puskesmas telah memiliki ruangan tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang 84,24, Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap 80,87%, Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya.

Bukti fisik / tangebels yaitu tampaialan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, keberadaan bukti fisik yang baik dipelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk menarik minat pelanggan agar mempercayakan pelayanan kesehatannya (6). Indikator kepuasan pasien adalah ruang tunggu tidak pengap dan tidak berdesakan, kursi cukup, untuk jumlah pasien, privasi terjamin, toilet bersih, puskesmas bersih, tong sampah ada, kamar pemeriksaan tertutup ada skat gorden (16)(17). Begitu juga dengan hasil penelitian Handayani (2016) di Puskesmas Batu Retno, dimana atribut *tangibel* sebesar 72,76% (15). Begitu juga hasil penelitian Kuncoro dan Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta responden menyatakan puas sebesar 59% pasien puas terhadap dimensi *tangible* (13).

Hal ini disebabkan puskesmas kebon handil dalam tahap renovasi sehingga kenyamanan pasien terganggu, ruang tunggu yang sedikit gelap dan banyak



debu hasil dari pembongkaran gedung, untuk itu puskesmas diharapkan menambah penerangan di ruang tunggu dan selalu menjaga kebersihan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelayanan puskesmas kebon handil tahun 2020 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 84,18% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap 5 dimensi mutu.

Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 86,28% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu kehandalan / *Reliability*.

Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 84,38% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu daya tanggap / *responsiveness*

Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 84,63% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu jaminan / *assurance*

Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 88,93% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu empati / *emphaty*.

Tingkat kepuasan pasien dengan melihat kesesuaian sebesar 78,33% dari atribut harapan dan kenyataan terhadap dimensi mutu bukti fisik / *tangible*.

Berdasarkan analisa diagram kartesius aspek dimensi mutu yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu dimensi tangible dimana puskesmas harus memiliki obat yang lengkap, puskesmas juga harus melengkapi peralatan kesehatan serta puskesmas menyiapkan ruang tunggu yang dapat menunjang pasien yang datang.

### SARAN

Disarankan kepada Puskesmas Kebon Handil untuk melakukan beberapa hal sehingga kenyataan dan harapan yang diinginkan dapat terlaksana antara lain adalah:

1. Agar puskesmas memperhatikan persediaan obat dan alat kesehatan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Agar puskesmas memberikan kenyamanan ruang pemeriksaan (ruang yang tertutup) agar privasi pasien dapat terjaga.
3. Agar puskesmas menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman sehingga memberikan kenyamanan pada saat pasien antri menunggu pelayanan.

Bagi Peneliti selanjutnya disarankan pada peneliti lain agar dapat melakukan penelitian lebih khusus lagi pada atribut dimensi yang berbeda untuk melihat kenyataan dari pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pelayan kesehatan, bagi STIKES HI agar melengkapi bahan bacaan khusus tentang tingkat kepuasan pelayanan dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan tambahan referensi ilmu yang ada di perpustakaan

### DAFTAR PUSTAKA

1. Anwar Hidayat, 2017, *Metode Penelitian Deskriptif*
2. Azrul Azwar. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan*
3. Aziz Slamet Wiyono, 2006, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*
4. Bagian Organisasi Setda Kota Jambi 2018. *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2018*

5. Bagian Organisasi Setda Kota Jambi 2018. *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2019*
6. Departmen Kesehatan RI . 2007. *Sistem Kesehatan*. Jakarta.
7. Imbolo.S.Pohan,2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*
8. J.Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*
10. Kepmenkes RI No. 128 /Menkes/SK/II/2004 , *Tentang Puskesmas*
11. Notoatmodjo, Soekidjo. 2010, *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta
12. Notoatmodjo, Soekidjo. 2010, *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta
13. Permenkes RI Tahun No 75 Tahun 2015. *Tentang Puskesmas*
14. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. *Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
15. Philip Kotler 2008, *Manajemen Pemasaran*
16. Profil Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2019
17. Tjiptono, Fandi & Chandra, Greorius, (2011). *Service Quality & Satisfaction*. (Edisi 3). Yogyakarta : Andi Offset
18. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
19. Undang-Undang No 32 Tahun 2004, *Tentang Pemerintah Daerah*
20. Wahyu Kuncuro,Wahyudi Istiono, 2017, *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*.
21. Wijono 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.