

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MARISA
KABUPATEN POHUWATO

¹Rini Asnawati, ²Iskandar Simbala

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Gorontalo

ABSTRACT

This research was conducted at Marisa Community health centre Pohuwato Regency. The objective of research was to determine The Description of Patients' satisfaction on outpatient's service. The design used cross sectional. The samples are 95. The research used independent statistical test. Based on the result obtained the description of patient's satisfaction about 5 dimension with direct prove value 84.2%, reliability 89.4%, responsiveness 92.6%, guarantee 94.7% and empathy 93.7. There are 5 dimension that described patient's satisfaction with not obtained the result that described not satisfied.

Keywords: *Satisfaction's Description, Direct Prove, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Marisa Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato. Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Jumlah dalam penelitian ini sebanyak 95 sampel. Penelitian ini menggunakan uji statistic Independen. Dari hasil penelitian didapatkan gambaran dari kepuasan pasien mengenai 5 dimensi dengan nilai bukti langsung 84.2%, kehandalan 89,4%, daya tanggap 92,6%, jaminan 94,7% dan empati 93,7. Terdapat 5 dimensi yang menggambarkan kepuasan pasien dengan tidak didapatkan hasil yang menggambarkan tidak puas.

Kata Kunci: *Gambaran Kepuasan, Bukti langsung, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Menurut WHO (World Health Organization), sistem kesehatan adalah semua kegiatan yang tujuan utamanya untuk meningkatkan, mengembalikan dan memelihara kesehatan, cakupannya meliputi Formal Health Services yang mencakup pula: promosi kesehatan, pelayanan kesehatan oleh tenaga medik profesional, pengobatan tradisional, dan pengobatan alternatif.

Pelayanan kesehatan baik di Puskesmas, Rumah Sakit, atau Institusi Pelayanan Kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

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. 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 (Ilyas, 1999). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2014).

Era Globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi disegala bidang termasuk bidang kesehatan semakin ketat. Untuk mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga diperlukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas.

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya Puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Marisa berupa pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis lakukan pada bulan Juni 2019 bahwa alur pelayanan rawat jalan yaitu melalui pendaftaran BPJS setelah pasien atau keluarga yang mendaftar akan dikasih status pasien dan pasien mengambil nomor antrian yang memilki tiga warna yaitu warna hijau, kuning dan biru dimana warna kuning untuk lansia, hijau untuk remaja dan biru untuk anak-anak. Status pasien yang dikasih diserahkan ke suster dan menunggu dipanggil oleh perawat setelah nama dipanggil akan dilakukan pemeriksaan awal yaitu tekanan darah dan berat badan pasien dan dilanjutkan pemeriksaan oleh dokter. Pelayanan sekarang yang aktif untuk Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato berada pada Pelayanan Poli, Apotik, dan UGD.

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka Puskesmas Marisa harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan

berkualitas bagi pasien. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Puskesmas Marisa Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato 2 tahun terakhir terjadi ketidakstabilan kunjungan pasien ke Puskesmas Marisa yang cenderung naik turun seperti yang terlihat yang disebabkan masyarakat sebagian memilih berobat ke Rumah Sakit. Pada tahun 2018 bulan januari–desember jumlah pasien yang berkunjung yaitu 13,369 orang dan pada tahun 2019 dari bulan januari sampai bulan maret berjalan yaitu 3,269 orang. Bulan april-juni pengunjung rawat jalan berjumlah 591 pasien. Dan hasil wawancara dengan 20 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Marisa yaitu pasien yang mengatakan tidak puas berjumlah 12 orang dengan alasan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan terhadap pasien dan yang mengatakan puas berjumlah 8 orang dengan alasan pelayanan yang diberikan perawat bagus dan cepat dalam menangani pasien, pelayanan yang diberikan disini mencakup kehandalan, empaty, jaminan, daya tanggap dan bukti langsung, apakah dari ke lima dimensi tersebut salah satunya yang membuat pasien yang ada di puskesmas marisa merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut.

Dari berbagai masalah diatas dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan pasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas . seiring dengan kemajuan teknologi dibidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan dibidang kesehatan. Dan kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterimanya akan berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien di pelayanan tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nako 2018, dimana hasil penelitian menunjukan 90% pasien menyatakan baik, dimensi kehandalan berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang

dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu. Hal ini sebagaimana terlihat melalui observasi dimana pelayanan dilakukan tepat waktu dan aman sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini juga didukung oleh Tulumang Dkk 2015, menunjukkan terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Kehandalan yaitu adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam pelayanan rumah sakit adalah penilaian pasien terhadap prosedur tetap yang dikerjakan. Didalam penelitian ini kehandalan yang direspon oleh responden adalah adanya kemudahan dalam prosedur administrasi, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan, ketelitian dalam melakukan pemeriksaan, waktu tunggu <60 menit, dan petugas di poli adalah petugas yang terlatih menangani pasien rawat jalan interna penyakit dalam.

Menurut Ilyas dalam Saragih (2009), kepuasan terhadap dimensi daya tanggap berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang responsive atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap frontline salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan,

keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Menurut Tjiptono dan Chandra(2005) menyatakan bahwa derajat kematangan seseorang akan sangat mempengaruhi keadaan empatinya. Selanjutnya semakin baik kemampuan empati juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Muninjaya (2004) menuliskan bahwa untuk dapat meningkatkan kompetensi petugas kesehatan harus memperhatikan faktor-faktor pengetahuan, pelatihan dan penyegaran dalam meningkatkan hubungan terapeutik dengan pasien sehingga terbentuk perilaku yang baik seperti sikap empati yang tinggi dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Dimensi berwujud (Tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Emilia 2016, hasil penelitian menunjukan bahwa menggambarkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi tangibles sebesar 52% “sangat memuaskan” yang merupakan hasil tertinggi dari 52% responden, sebanyak 38 responden (48%) merasa sangat memuaskan. Sedangkan untuk hasil presentase terendah sebesar 10% dari 10 responden menyatakan “memuaskan”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mencari hubungan kepuasan pasien dengan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Marisa dengan pendekatan cross sectional yaitu pengambilan data dari salah satu variabel dari penelitian yang dikumpulkan dalam satu waktu. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang mendasarkan pada perhitungan angka-angka atau statistik dari suatu variabel untuk dapat dikaji secara terpisah-pisah, kemudian dihubungkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	51	53.7
Perempuan	44	46.3
Total	95	100

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 1. distribusi responden jenis kelamin dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung di Puskesmas Marisa Kabupten Pohuwato. Jumlah responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 51 responden (53,7) dan perempuan berjumlah 44 responden (46.3).

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Kelompok Usia di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Usia	n	%
20-24	5	5.3
25-29	10	10.5
30-34	24	25.3
35-39	9	9.5
≥40	47	49.5
Total	95	100.0

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 2, distribusi responden Kelompok usia dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung ke Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato. Jumlah responden terbanyak kelompok usia ≥40 dengan jumlah 47 responden (49.5) dan jumlah kelompok usia terendah pada kelompok usia 20-45 berjumlah 5 responden dengan (5.3).

VARIABEL PENELITIAN

Bukti Langsung

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Langsung di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Bukti Langsung	n	%
Puas	80	84,2
Tidak Puas	15	15,8
Total	95	100.0

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 3, distribusi responden Bukti Langsung dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung ke Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato, dari pengisian kuesioner kepuasan didapatkan Bukti Langsung responden terbanyak mengisi tidak puas dengan jumlah 15 responden (15,8) dan yang mengisi puas sebanyak 80 responden (84,2).

Kehandalan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Kehandalan	n	%
Puas	85	89.4
Tidak Puas	10	10.5
Total	95	100.0

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4, distribusi responden Kehandalan dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato, dari pengisian kuesioner kepuasan didapatkan Kehandalan responden terbanyak mengisi puas dengan jumlah 85 responden (89.4) dan yang mengisi tidak puas hanya 10 responden (10.5).

Daya Tanggap

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Daya Tanggap	n	%
Puas	88	92.6
Tidak puas	7	7.4
Total	95	100.0

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 5, distribusi responden Daya Tanggap dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung ke Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato, dari pengisian kuesioner kepuasan didapatkan Daya Tanggap responden terbanyak mengisi puas dengan jumlah 88 responden (92.6) dan yang mengisi tidak puas hanya 7 responden (7.4).

Jaminan

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Jaminan	n	%
Puas	90	94,7
Tidak puas	5	5.3
Total	95	100

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 6, distribusi responden Jaminan dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung ke Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato, dari pengisian kuesioner kepuasan didapatkan Jaminan responden terbanyak mengisi puas dengan jumlah 90 responden (94.7) dan yang mengisi tidak puas hanya 5 responden (5.3).

Empati

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Empati di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato

Empati	n	%
Puas	89	93,7
Tidak puas	6	6.3
Total	95	100.0

Sumber: Olahan Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 7, distribusi responden Empati dapat dilihat bahwa dari 95 responden sampel pasien yang berkunjung ke Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato, dari pengisian kuesioner kepuasan didapatkan Empati responden mengisi puas dengan jumlah 89 responden (93.7) dan yang mengisi tidak puas hanya 6 responden (6.3).

Kehandalan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nako 2018, dimana hasil penelitian menunjukkan 90% pasien menyatakan baik, dimensi kehandalan berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu. Hal ini sebagaimana terlihat melalui observasi dimana pelayanan dilakukan tepat waktu dan aman sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini juga didukung oleh Tulumang Dkk 2015, menunjukkan terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Kehandalan yaitu adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai

yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam pelayanan rumah sakit adalah penilaian pasien terhadap prosedur tetap yang dikerjakan. Didalam penelitian ini kehandalan yang direspon oleh responden adalah adanya kemudahan dalam prosedur administrasi, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan, ketelitian dalam melakukan pemeriksaan, waktu tunggu <60 menit, dan petugas di poli adalah petugas yang terlatih menangani pasien rawat jalan interna penyakit dalam.

Daya Tanggap

Menurut Tulumang Dkk, 2015 Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien. Daya Tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Didalam pelayanan ini daya tanggap yang diukur adalah ketanggapan petugas pemeriksa pada keluhan pasien, petugas membantu mengatasi keluhan pasien, petugas pemeriksa selalu siap dan cepat menangani pasien rawat jalan poli interna penyakit dalam.

Menurut Ilyas dalam Saragih (2009), kepuasan terhadap dimensi daya tanggap berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang responsive atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap frontline salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Jaminan

Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan

kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Emilia 2016, Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di UPT Puskesmas Sindang Jaya 2016, terlihat bahwa presentase jawaban tertinggi sebesar 54% dari 54 responden adalah “sangat memuaskan” dan 90% dari 9 responden adalah “memuaskan” merupakan presentase jawaban terendah.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Pangestu 2013, Dimensi Assurance pelayanan rawat jalan RSUD kota tangerang, selatan dalam penelitian ini ditunjukan oleh empat atribut, yaitu kejelasan petugas pendaftaran, kejelasan perawat, kejelasan dokter, dan kejelasan petugas apotek.

Empaty

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual ataupun pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Memberikan masukan-masukan positif atau membangun pasien agar memiliki semangat untuk kesembuhan (developing others) bahkan juga memahami aturan main yang tertulis atau yang tidak tertulis dalam hubungan kita dengan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tulumang Dkk 2015, dengan Hasil uji statistik menunjukan terdapat hubungan yang signifikan antara empati petugas dengan kepuasan pasien. Variabel empati dalam penelitian ini adalah adanya pelayanan dan perhatian secara individu dari dokter yang memeriksa, petugas tidak pilih-pilih atau tanpa pandang bulu dalam melayani dan membantu pasien, terpenuhinya waktu untuk konsultasi pasien. Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan bahwa derajat kematangan seseorang akan sangat mempengaruhi keadaan empatinya. Selanjutnya semakin baik kemampuan empati juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Muninjaya (2004) menuliskan bahwa untuk dapat meningkatkan kompetensi

petugas kesehatan harus memperhatikan faktor-faktor pengetahuan, pelatihan dan penyegaran dalam meningkatkan hubungan terapeutik dengan pasien sehingga terbentuk perilaku yang baik seperti sikap empati yang tinggi dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini didukung oleh Pangestu 2013, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empathy pelayanan rawat jalan RSU kota tangerang selatan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu keramahan petugas pendaftaran, keramahan perawat, keramahan dokter, keramahan petugas apotek.

Bukti Langsung

Dimensi berwujud (Tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Emilia 2016, hasil penelitian menunjukkan bahwa menggambarkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi tangibles sebesar 52% “sangat memuaskan” yang merupakan hasil tertinggi dari 52% responden, sebanyak 38 responden (48%) merasa sangat memuaskan. Sedangkan untuk hasil presentase terendah sebesar 10% dari 10 responden menyatakan “memuaskan”.

Pada penelitian yang dilakukan oleh purba (2014) di puskesmas huta rakyat kecamatan sidikalang kabupaten dairi, pelayanan dimensi tangibles pada puskesmas tersebut berada dalam kategori puas sebesar 75% sedangkan penelitian oleh Candrawati (2015) di puskesmas iso dan non iso di kota denpasar.

Penelitian ini didukung oleh Tulumang Dkk 2013, dimana hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien. Model kepuasan yang komprehensif yang harus dirasakan oleh setiap pasien pada pelayanan di rumah sakit, baik barang dan jasa dalam penelitian ini meliputi: Bukti Langsung yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Didalam penelitian ini bukti langsung yang dinilai diberikan oleh rumah sakit Prof. dr. R.D. Kandou Manado ialah kebersihan

PENUTUP

KESIMPULAN

Diketahui Analisis Bukti Langsung terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato menyatakan dari hasil distribusi diperoleh responden yang menyatakan Puas sebanyak 84.2%. Diketahui Analisis Kehandalan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato menyatakan dari hasil distribusi diperoleh responden yang menyatakan Puas sebanyak 89,4%. Diketahui Analisis Daya Tanggap terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato menyatakan dari hasil distribusi diperoleh responden yang menyatakan Puas sebanyak 92.6%. Diketahui Analisis Jaminan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato menyatakan dari hasil distribusi diperoleh responden yang menyatakan Puas sebanyak 94.7%. Diketahui Analisis Empati terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Marisa Kabupaten Pohuwato menyatakan dari hasil distribusi diperoleh responden yang menyatakan Puas sebanyak 93,7%. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti maka secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Marisa berada pada kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, (2009). Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas. Jakarta: Bappenas.
- Bustami.(2011). Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Candrawati, Anak Agung Ayu. (2015). “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Iso dan Puskesmas Non Iso di Kota Denpasar”. Tesis S2 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana, Universitas Udayana Denpasar.
- Emilia. (2016). Skripsi. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan

Universitas Islam Negeri Syarif
Hidayatullah. Jakarta.

- Khusnawati, (2010). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu Raya. Skripsi Sarjan. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Muninjaya A.A.G. (2004). Manajemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu (2013), Skripsi. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rsu Kota Tangerang Selatan. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Saragih S. (2009). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi, Universitas Sumatera Utara Medan.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2005). Service, Quality & Satisfaction, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tulumang Dkk. (2015). Tesis. Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di rsu Prof. R.D Kandou Malalayang Manado. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi Manado.