

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS:
SEBUAH TINJAUAN SISTEMATIS**



Oleh

**NOVA PEBRIYANTI
16132011038**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA
PALEMBANG
2020**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS:
SEBUAH TINJAUAN SISTEMATIS**



Skripsi ini diajukan sebagai
salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh

NOVA PEBRIYANTI
16132011038

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HASADA
PALEMBANG
2020**

ABSTRAK
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI 22 AGUSTUS 2020

NOVA PEBRI YANTI
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS : SEBUAH TINJAUAN SISTEMATIS
(xv+18 halaman, 3 tabel, 1 diagram)

Latar Belakang : Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/ pelanggan, dan Kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan “ Word of Mouth” Efek selanjutnya akan berkelanjutan pada proses terbentuknya citra Puskesmas yang meningkatkan.Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap Puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/ pelangganya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. TTP di Puskesmas Kretek Bantul. Yogyakarta masih terdapat kumpulan pasien terhadap kecepatan pelayanan petugas. Diperlukan penguatan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan guna mengetahui kualitas Pelayanan.

Tujuan :Mengetahui distribusi Kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu *tangibles, reability, reability, resposiviness, assurance, emphaty*, : dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik.

Metode :Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *Cross sectional* dan teknik sampel yang digunakan adalah *purposive accidental*. Sample yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan statistik *Kruskal-Wallis* dan *Mann-whiney*.

Hasil : Berdasarkan hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi *Assurance* pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik *Kruskal-Wallis* dan *Mann-whitney* ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia,dan pekerjaan. Namun ada perbedan kepuasan yang bermakna pada karakteristik pendidikan.

Kata kunci : Lima dimensi kualitas jasa, karakteristik pasien, tempat pendaftaran pasien rawat jalan, tingkat kepuasan pasien.

Referensi : 2 (2002-2017)

ABSTRACT
BINA HUSADA COLLEGE OF HEALTH SCIENCE
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
Student Thesis, August 22th 2020

NOVA PEBRIYANTI
ANALYSIS OF PATIENTS SATISFACTION TOWARDS SERVICE AT
PUSKESMAS : A SYSTEMATIC REVIEW
(XV + 18 pages, 3 tables, 1 diagram)

Background: Satisfactory and qualified service will shape patient/customers loyalty. Satisfaction is closely related to word of mouth; thus satisfactory service will result in new customers. Further effect will be continued on the process of improving Puskesmas (Health Center) image forming. It is because of the very strict competition. Thus, each Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta still their patient complaint to speed service officer.

Objectives: finding patients satisfaction distribution based on five quality dimensions of service, such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and difference of patients satisfaction level based on characteristic.

Method: Research type which is utilized by analytic research with quantitative approach and Cross Sectional. The sample technique is purposive accidental. 100 people patients are taken as the samples. The data collection technique utilizes questionnaire and observation. The data analysis technique uses inferential statistics using Whitney statistical test.

Result: Based on the research result, 84% states satisfied. Dimension needs to be improved is the dimension of ASSURANCE. This is the data collection on the part of the officer's abilities. Based on the Kruskal-Wallis and Mann-Whitney statistical test result, there is patients' satisfaction level difference towards service at outpatient registration place based on educational characteristics, with a value of p (sig) 0,003.

Conclusions : The overall satisfaction distribution of the majority is in the satisfied category. Of dissatisfaction on the assurance dimension, especially the patient item is sure of the office's ability. There is no difference in satisfaction based on the characteristics of gender, age, and occupation. However, there are significant differences in satisfaction in education characteristic.

Key words : 5 dimensions of service quality, patient characteristics, outpatient registration sites, patients satisfaction levels.

Reference : 7 (2002-2017)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
DI PUSKESMAS: TUJUAN SISTEMATIS**

Oleh

Nova pebriyanti

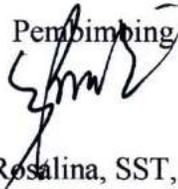
16.13201.10.38

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan tim penguji protokol penelitian Prgram Studi Kesehatan Masyarakat,

Palembang, 26 Juni 2020

Pembimbing



(Santi Rosalina, SST, M.Kes)

Ketua Program Studi

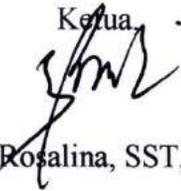


(Maria Ulfah, SKM, MPH)

PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA
PALEMBANG

Palembang, 26 Juni 2020

Ketua



(Santi Rosalina, SST, M.Kes)

Anggota I,



(Hamyatri Rawalilah, SKM, M.Kes)

Anggota II,



(Maria Ulfah, SKM, MPH)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A.Biodata

Nama : Nova Pebriyanti
Tempat/Tanggal lahir : Sekayu, 10 November 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum menikah
Alamat : Desa Kampung Sekate Kecamatan Soak
Baru Kabupaten Muba Sekayu
Nomor Telepon : 081273011071
Email : NovapebRIYANTI0926gmail.com
Orang Tua
Ayah : Nazir
Ibu : Nurlela

Riwayat Pendidikan

2002-2004 : TK Pembina Sekayu
2004-2010 : SDN Kampung Sekate
2010-2013 : MTS Negeri Sekayu
2013-2016 : MAN MODEL Sekayu
2016-2020 : S1 STIK Bina Husada

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Semua Ini Kepada:

AyahBunda tercinta yang senantiasa mendoakan:

Ayah (Nazir) dan Ibu(Nurlela) ,Selalu saya Ucapkan terima kasih karena kalian sudah melahirkan saya, Membersarkan saya dengan penuh kasih dan sayang, mendo'kan saya,serta memberikan nasehat dan dukungan baik moral maupun material agar saya, memberikan nasehat dan dukungan moral Maupun material agar saya dapat mengapai cita-cita dan menjadi orang yang lebih baik sukses dunia akhirat . Kakakku (Nailawati, yusmaniar, Ririn dan Septa Priyanti). Terima kasih Sudah selalu menyemangati.Untuk ayah Nazir , Ibu Nurlela Naillawati kakakku yusmaniar, Ririn, Septa priyanti yang mengharapkan Keberhasilanku :

Saya ucapkan terima kasih telah memberikan semangat kepada saya, untuk menyelesaikan skripsi ini , dan keluarga saya terimah kasih nasehat dan do,anya.

Motto :

“ JANGAN KUATIR TENTANG HARI ESOK, KARENA SEGALA YANG TERBAIK SUDAH TUHAN SIAPKAN BAGIMU”

UCAPAN TERIMAH KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kurnia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih Kepada Ibu Santi Rosalina,SST,M.Kes, sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

Penulisan juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr Amar Muntaha SKM, M.Kes selaku Ketua STIK Bina Maria ulfa, SKM.MTH selaku ketua STIK Bina Husada Selaku Ketua program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penulisan skripsi ini. Selain itu penulisan skripsi ini .selain itu penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada Ibu Santi Rosalina,STT,M.Kes dan selaku Ibu Hamyatri Rawalilah,SKM,M.Kes Selaku penguji dalam penyelesaian penyusun skripsi ini dan Ibu Maria Ulpa,SKM.MTH Selaku pembimbing akademik selama mengikuti pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih belum sempurna oleh karena kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukan dan bagi siapa yang membacanya.

Palembang,25 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PENGUJI SEMINAR	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan penelitian	3
1.4 Tinjauan Penelitian	4

BAB II ISI

2.1 Metode Penelitian.....	5
2.1.1 Sumber Pencarian.....	5
2.1.2 Strategi Pencarian.....	5
2.2 Seleksi Studi.....	7
2.2.1 Strategi seleksi studi.....	7
2.2.2 Kriteria inklusi	7
2.2.3 Kriteria eksklusi	7
2.3 Strategis Pencarian	5

BAB III PENUTUP

3.1 Hasil	10
3.2 Pembahasan	15

3.2.Kriteria responden.....	7
3.2.2 Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Dipuskesmas	16
3.2.3. Dimensi kepuasan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan ..	17
BAB IV KESIMPULAN	18

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel

Tabel 2.1 Pendekatan FICO Berdasarkan Kata Kunci	5
Tabel 2.1 Diagram Alur Prisma	6
Tabel 2.2 Kriteria Inklusi Berdasarkan Item FICO.....	7
Tabel 2.3 Kriteria Studi	8
Tabel 2.4 Karakteristik Artikel Tinjauan Sistematis Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Puskesmas Sebuah tinjauan Sistematis Riview.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya (Handayani,2016).

Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat .karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiyansyah, 2018).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut, mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi lterkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Sari, 2016).

Kepuasan pasien menurut Pohan,2013 adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, et al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) reabilitas/ keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-keraguan pribadi, dan pemahsman atas kebutuhan (4) Empati (*emphaty*) yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan individu para pelanggan. (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas, fisik perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2018).

Puskesmas merupakan ujung tombak yang memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau. Dalam memberikan pelayanan, Puskesmas harus memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas (Achmad Rizal, 2017).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas se Kabupaten Semarang mengalami penurunan. Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan

pada tahun 2015 yaitu 1.082.88,6 pasien pada tahun 2016 menjadi 1.055.097. Sebanyak 13 (tiga belas) dari 26 (dua puluh enam) Puskesmas mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.(Eninurkhayatun, 2017).

Berdasarkan hal tersebut yang telah disampaikan, penelitian tertarik melakukan penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas ,dapat diketahui rumusan masalahnya adalah bagaimana Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana karakteristik pasien sehingga berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas ?
2. Faktor apa saja yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas?
3. Dari lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya manakah yang paling relevan dan mendukung Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Diketuainya karakteristik pasien sehingga berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas
2. Diketuainya Faktor apa saja yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas
3. Diketuainya dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan yang paling relevan dan mendukung Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

2.1.1 Sumber Pencarian

Untuk mengidentifikasi studi yang relevan, pencarian melalui database Sinta Ristekbrin yaitu jurnal terindeks SINTA.

2.1.2 Strategi Pencarian

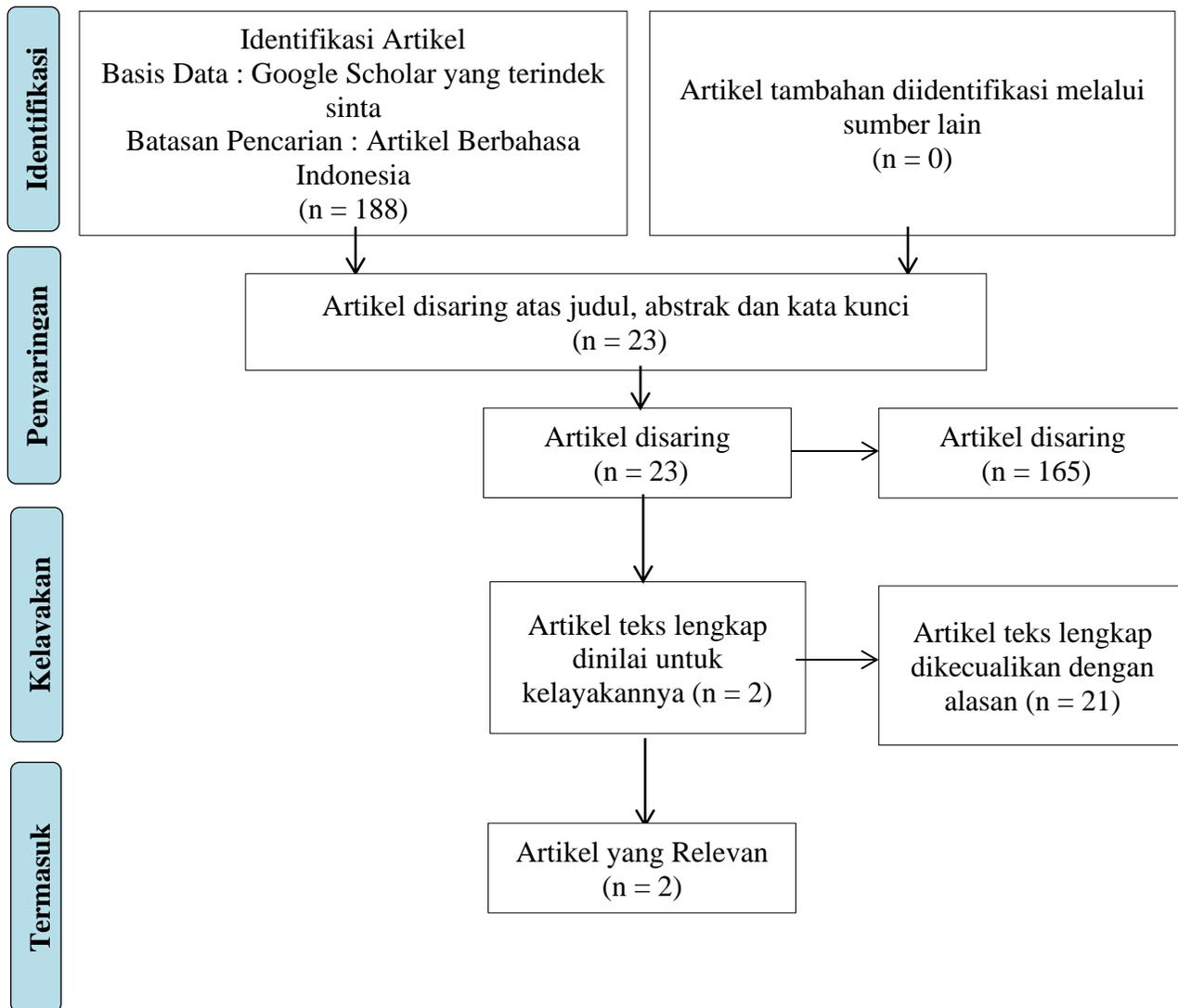
Pencarian literatur menggunakan pendekatan PICO berdasarkan kata kunci sebagai berikut :

Pencarian literatur menggunakan pendekatan PICO berdasarkan kata kunci sebagai berikut :

Tabel 2.1
Pendekatan PICO berdasarkan kata kunci

Population (Populasi)	Intervention (Intervensi)	Comparison (Perbandingan)	Outcomes (Hasil)
Konsep Utama	Konsep Utama	Konsep Utama	Konsep Utama
Pasien Rawat Jalan	kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien yang berobat di puskesmas	-	Mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan pasien yang berobat di Puskesmas
Sinonim/Istilah Pencarian	Sinonim/Istilah Pencarian	Sinonim/Istilah Pencarian	Sinonim/Istilah Pencarian
Orang yang berobat ke puskesmas rawat jalan			Mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan pasien di puskesmas

Diagram 2.1
Diagram Alur PRISMA



2.2 Seleksi Studi

2.2.1 Strategi seleksi studi

Seleksi Studi berpedoman pada Diagram PRISMA (2009). (Terlampir)

2.2.2 Kriteria inklusi

Kriteria inklusi studi ditetapkan berdasarkan item PICOS.

Tabel 2.2
Kriteria Inskulasi Berdasarkan Item Fico

Participant/Population (Populasi)	Pasien rawat jalan
Intervention (Intervensi)	Kepuasan pasien
Comparison (Perbandingan)	Tidak tersedia
Outcomes (Hasil)	Kepuasan pasien rawat jalan
Study Design	<i>Cross Sectional</i>

2.2.3 Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah artikel yang abstrak, artikel yang tidak menggunakan bahasa Indonesia dan artikel yang ditampilkan tidak *full text*.

2.3 Kriteria Kualitas Studi

Pencarian Literatur	Dipublikasikan hanya dari jurnal terindeks SINTA
Batas Pencarian	2015-2020
Skrining/Penyaringan	Full teks dengan 2 penulis/peninjau
Abstraksi Data	Satu orang mengabstraksi data sementara yang lain memverifikasi
Risiko Penilaian Bias	Satu orang menilai sementara yang lain memverifikasi
Apakah dua penulis akan secara mandiri menilai studi	Ya
Proses penilaian	Full teks
Bagaimana perbedaan pendapat akan dikelola	Perbedaan pendapat akan dikelola oleh orang yang ahli
Alat Penilai Risiko Bias/Alat Penilai Kualitas Studi	-

2.4 Ekstraksi data

Data Studi diekstraksi menggunakan format standar dan dimasukkan ke dalam tabel. Data akan diekstraksi oleh satu reviewer dan di periksa keakuratan dan kelengkapannya oleh reviewer kedua. Data yang diekstraksi meliputi

- a. Info umum: Nama penulis, Tahun publikasi, judul
- b. Khusus : Kriteria Inklusi

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1. Karakteristik Studi berisi tentang :

- a. Info Umum : Nama penulis, Tahun Publikasi, Judul
- b. khusus : kriteria Inklusi

Karakteristik artikel yang didapatkan dari proses ekstra data dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 2.4 Karakteristik Artikel Tinjauan Sistematis Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Puskesmas Sebuah tinjauan Sistematis Reviuw

No	Penulis/Tahun Publikasi	Judul	Sampel	Metode	Hasil
1	Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017).	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	100 orang	Kuantitatif, <i>Cross Sectional</i>	<p>1. Lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan Yaitu:</p> <p>(1).Tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas sebanyak 39 (39%) - puas 59% - cukup puas 2%. <p>(2.)reability</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas 29% - puas 62% - cukup puas 9%. <p>(3.)Responsiveness</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas 25% - puas 63% - cukup puas 12%. <p>(4.) Assurance</p>

					<ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas 26% - puas 54% - cukup puas 18%. <p>(5.) Emphaty</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas 29% - puas 62% - cukup puas 9%. <p>2. Ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas.</p> <p>3. Tidak ada hubungan antara usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan dan tipe pembiayaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas.</p>
2	Biyanda Eninurkhatun,Antono Suryoputro,Eka Yunila fatmasari (2016)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	100 orang	<i>Cross Sectional</i>	<p>1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100responden pada penelitian ini,sebagian besar merupakan pasien JKN yaitu :</p> <p>(1).Tangibel : 81,94%</p> <p>(2). Realibity :77,62%</p>

		Dipuskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang			(3)Responsiveness:69,75% (4).Assurance:79,36% (5)Empathy:80,88% 2. Tidak ada hubungan antara usia, jenis kelamin, pendidikan,pekerjaan, pendapatan dan tipe pembiayaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas.
--	--	--	--	--	---

Dari 2 jurnal yang di *review* terdapat 2 jurnal signifikan dan terpilih untuk dianalisis mengenai kepuasan pasien di puskesmas, yaitu yang berjudul *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta* “ dengan nama penulis Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017), dan Jurnal yang judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dipuskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang yang diteliti oleh Eninurkhatun, Antono Suryoputro, dan Eka Yunila Fatmasari* (2016) .

Penelitian Eninurkhatun, Antono Suryoputro, Eka Yunila fatmasari (2016) menyatakan bahwa dari 100 responden pada penelitian ini, sebagian besar merupakan pasien JKN yaitu : dengan memperhatikan lima dimensi kepuasan dari segi dimensi *Tangibel* ada 81,94% responden dari segi *Realibity* ada 77,62% yang merasa puas dengan pelayanan puskesmas, *Responsiveness* sebanyak 69,75 responden yang puas dengan pelayanan puskesmas, *Assurance* 36% responden dan *Empathy*:80,88% responden yang puas dengan pelayanan puskesmas.

Bagaimana pelayanan dikatakan baik yaitu suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama terhadap pelayanan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Karakteristik responden

Penelitian Eninurkhatun, Antono Suryoputro, Eka Yunila fatmasari (2016) menyatakan bahwa dari 100 responden pada penelitian ini, sebagian besar merupakan pasien JKN, dan meneliti 6 karakteristik responden yaitu distribusi jenis kelamin pada penelitian ini homogeny pada jenis kelamin perempuan, sehingga bias dalam informasi yang dihasilkan mungkin saja terjadi, penelitian ini juga meneliti karakteristik responden berdasarkan usia, tingkat pendidikan, pekerjaan responden, jumlah pendapatan yang diperoleh, dan tipe pembiayaan ketika berobat, hanya saja dalam jurnal tidak dijelaskan lebih lanjut.

Hasil penelitian Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017) didapatkan bahwa berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan menggunakan kuesioner kepada 100 responden di Puskesmas, responden pada jenis kelamin laki-laki dan perempuan berimbang. Adapun untuk kelompok usia 35-39 tahun dan 45-49 tahun, pendidikan SMA, dan pekerja buruh menempati posisi tertinggi. Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan ditinjau dari karakteristik pendidikan pasien.

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Kepuasan pasien menurut Pohan, 2013 adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

3.2.2 Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas

Berdasarkan analisis artikel didapatkan bahwa Ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di puskesmas. Analisis selanjutnya adalah dengan metode Mann-whitney atau post hoc test untuk melihat perbedaan dari masing-masing pendidikan pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017) yang berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, bahwa ada perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pendidikan antara kelompok pasien yang tidak sekolah dengan kelompok pasien yang berpendidikan SD, kelompok pasien yang tidak sekolah dengan kelompok pasien yang berpendidikan SMA dan kelompok pasien yang tidak sekolah dengan kelompok pasien yang berpendidikan perguruan tinggi.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novriyana (2005) dan Aulia (2013) bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien,

Kepuasan pasien menurut Pohan,2013 adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Jadi pasien merasakan pelayanan di puskesmas memuaskan atau tidak bukan berdasarkan tingkat pendidikan yang mereka miliki melainkan berdasarkan kinerja layanan dari petugas kesehatan.

3.2.3. Dimensi kepuasan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Penelitian Eninurkhatun, Antono Suryoputro, Eka Yunila fatmasari (2016) menyatakan bahwa dari 100 responden pada penelitian ini, sebagian besar merupakan pasien JKN yaitu : dengan memperhatikan lima dimensi kepuasan dari segi dimensi Tangibel ada 81,94% responden artinya tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi wujud atau tampilan (*tangible*) puas karena memiliki tingkat kesesuaian diatas rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan (79,70%).

Puskesmas merupakan ujung tombak yang memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau .Dalam memberikan pelayanan, Puskesmas harus memperhatikan kepuasan pasien .Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas (Achmad Rizal, 2017).

Mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakurat pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat .serta dengan keandalan yang diberikan petugas dengan cepat .serta dengan adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa.Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis artikel dan pembahasannya yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. ketika berobat. hanya saja dalam jurnal tidak dijelaskan lebih lanjut. Karakteristik responden yang diteliti yaitu distribusi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan responden, jumlah pendapatan yang diperoleh, dan tipe pembiayaan
2. Ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di puskesmas
3. Dari lima dimensi kepuasan dari segi dimensi Tangibel ada 81,94% responden artinya tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi wujud atau tampilan (tangible) puas karena memiliki tingkat kesesuaian diatas rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan (79,70%),

DAFTAR PUSTAKA

- Eninurkhayatun, B., suryoputro, A., & fatmasari, e. y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 33-42.
- W. K., & W. I. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-146.
- Pohan,Is. 2007,Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Mutu Layanan Kehatan, Dasar Dasar Penerapan,EGC,Jakarta.
- Parasuraman, A. Service Quality. Coral Gables: University of miami .Library ASSESSment of
miami, Library and Banchmarking Insitute Monetry :2002.
- Tjiptono, Manajemen jasa. Yogyakarta: Andi offset:200.
- Kotler, keiler. Manajemen jaspemasaran 1. edisi ke duabelas. Jakarta. PT Indeks:2007