

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG PADANG TAHUN 2016

Murniati

Poltekkes Kemenkes Padang

E-mail: murniati.muchtar@yahoo.com

ABSTRACT

Visitor satisfaction refers to responses to customer expectations before and after receiving the service. The public health services have visit numbers decrease every year. The incidence can be attributed to the dissatisfaction of visitors to the services provided. The type of research was descriptive analytic, the population is was the old visitors (repeated). The number of samples was 87 people from the total population of 733 visits by sampling technique Accidental Sampling. The data collection using questionnaire data instrument was analyzed by univariate and bivariate. The results obtained 47.1% of visitors were less satisfied with the health service. Less than 3 states express less good on the Reliability, Assurance and Tangible dimensions. A small percentage of visitors expressed less well on the Empathy and the Responsiveness dimensions. There was a significant relationship between Assurance dimension, Tangible with visitor satisfaction. There was no significant relationship between the dimensions of Reliability, Empathy and Responsiveness with visitor satisfaction. Puskesmas Lubuk Begalung Padang has to create policies to improve the quality of health services by motivating officers to carry out timely service schedule, pay attention and respond to complaints to serve visitors with courtesy and friendly, maintain and improve the cleanliness and comfort of the room, and provide clear and easy to understand information for visitors.

Key words: visitor satisfaction, health service, Public Health Services (Puskesmas)

PENDAHULUAN

Kualitas jasa dianalisa berdasarkan 5 aspek komponen mutu yang dikenal dengan nama "ServQual" yakni meliputi ; ketanggapan (responsiveness), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), dan variable bukti langsung (tangibles), Apabila ini dipenuhi maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien ini merupakan hal penting dalam menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin kritis, sehingga tuntutan akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin meningkat, oleh sebab itu Puskesmas sebagai salah satu institusi pemberi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Berbicara masalah mutu pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas, terkandung makna bahwa Puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas itu sendiri. Mutu yang baik akan tercapai dengan cara meningkatkan ketanggapan akan kebutuhan pasien. misalnya kebutuhan pasien dengan sesak nafas berarti petugas harus segera memberikan posisi yang dapat menurangi sesak nafasnya. Kelancaran komunikasi serta keramahan petugas dengan klien, komunikasi ini diperlukan agar pesan dan tujuan yang disampaikan oleh petugas benar-benar dimengerti oleh klien.

Mutu pelayanan keperawatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan, sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi keperawatan yang telah ditetapkan. Semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Kepuasan terhadap pelayanan menyebabkan meningkatnya minat masyarakat untuk mengunjungi sarana pelayanan kesehatan primer ini. Untuk itu, diperlukan penelitian di Puskesmas ini untuk mengetahui dimensi apa yang sangat faktor-faktor apa yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan jasa di Puskesmas, serta memperbaiki pelayanan di Puskesmas yang dikeluhkan masyarakat sehingga program Puskesmas dapat berjalan dengan baik.

Widjajarta (2013) menyatakan sejak tahun 2012 sampai tahun 2013 menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia masih buruk, YPPKI menerima sekitar 700 pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan kesehatan. Keluhan masyarakat yang paling banyak adalah soal pemberian informasi yang tidak lengkap oleh petugas, dan sikap petugas ke pasien yang tidak ramah. Beberapa studi tentang kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan mengungkapkan beberapa masalah khusus. Untuk di Puskesmas, masalah yang membuat pasien tidak puas termasuk obat yang itu-itu saja, dokter yang sering tidak ada, serta petugas yang tidak ramah. Penelitian Rifki (2006) tentang tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Seberang Padang tahun 2006, ditemukan hanya 34,4% pasien menyatakan puas dan 65,6% menyatakan tidak puas. Penelitian Frederik tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Ngesrep Semarang menyatakan bahwa aspek-aspek yang menjadi prioritas utama untuk kepuasan atau harapan pengunjung adalah ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan, kemampuan fisik, intelektual, dan administrasi petugas, kebersihan, kerapian, dan keteraturan sarana prasarana pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta keamanan lingkungan tempat pelayanan. Penelitian Nufon dan Supratman (2008) menyatakan bahwa pasien yang mempunyai persepsi tentang kehandalan rendah sebanyak 51,40%, dan yang mempunyai persepsi tentang kehandalan tinggi yaitu hanya 48,60% sehingga angka kepuasan yang ditunjukkan responden hanya 60,40%.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka klien akan sangat puas. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) Nursalam (2013).

Faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor: (a) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah High Personnel Contact, (b) Empati atau sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien, (c) Biaya. Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli pasien dan keluarganya, “yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan.

Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal (a) penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*) (b) Jaminan keamanan yang ditunjukkan petugas kesehatan (*Assurance*). Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada

faktor ini, (c) Keandalan dan keterampilan (*reability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan, (d) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*)

Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality)

Secara umum disebutkan bahwa yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Mutu pelayanan kesehatan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan, yang apabila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien. Maka, suatu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan adalah aman.

Pasuraman,dkk menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari lima dimensi, yaitu:

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis.

b. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur).

c. *Assurance*

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan.

d. *Empathy*

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

e. *Tangible*

Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan indranya untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, seragam staf yang rapi, menarik dan bersih.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Dengan studi ini, akan diperoleh

prevalensi atau efek suatu fenomena (variabel dependen) dihubungkan dengan penyebab (variabel independen) yaitu untuk melihat apakah ketanggapan petugas, kehandalan petugas, tampilan petugas, kepercayaan petugas, dan empati petugas merupakan faktor resiko ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2016. Populasi adalah seluruh pengunjung rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung dengan rata-rata kunjungan pasien lama setiap minggu adalah 733 kunjungan. Sampel menggunakan Accidental Sampling yaitu semua orang yang datang berkunjung ke Puskesmas Lubuk Begalung rumus sampel:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$= \frac{733}{1+733(0,1)^2}$$

$$= 87 \text{ orang}$$

Analisis digunakan uji kemaknaan Chi Square (X^2) dan derajat kepercayaan 95% dengan $\alpha=0,05$,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016

Kategori	5 Dimensi Mutu				
	Reliability	Assurance	Tangible	Empathy	Responsiveness
	Frekuensi (%)	Frekuensi (%)	Frekuensi (%)	Frekuensi (%)	Frekuensi (%)
Baik	53 (60,9)	31(35,6)	31(35,6)	70(80,5)	66(75,9)
Kurang baik	34 (39,1)	56(64,4)	56(64,4)	17(19,5)	21(24,1)
Jumlah	87 (100)	87(100)	87(100)	87(100)	87(100)

Tabel 2
Kepuasan pengunjung Pelayanan berdasarkan 5 Dimensi Mutu di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016

Tingkat Kepuasan	frekuensi	Presentase
Puas	46	52,9
Kurang Puas	41	47,1
Jumlah	87	100

Dari Tabel 2 kepuasan pengunjung pelayanan baik sebagian besar pada dimensi empati 70 (80,5%) dan lebih dari separo kurang baik pada dimensi assurance dan tangible 56 (64,4%). Menunjukkan sebagian kecil (47,1%) responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan

Tabel 3
Hubungan Reliability Dengan Kepuasan Pengunjung Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016

Reliability	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Puas		Kurang Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	27	50,9	26	49,1	53	100
Kurang Baik	19	55,9	15	44,1	34	100
Jumlah	46	52,9	41	47,1	87	100

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa persentase pengunjung pelayanan yang puas, lebih tinggi pada Reliability yang kurang baik (55,9%) dibandingkan dengan Reliability yang baik (50,9%). Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pengunjung dengan dimensi Reliability $p > 0,05$.

Tabel 4
Hubungan Assurance Dengan Kepuasan Pengunjung Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016

Assurance	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Puas		Kurang Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	24	77,4	7	22,6	31	100
Kurang Baik	22	39,3	34	60,7	40	100
Jumlah	46	52,9	41	47,1	87	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa persentase pengunjung pelayanan yang puas lebih tinggi pada dimensi Assurance yang baik (77,4%) dibandingkan dengan dimensi

Assurance yang kurang baik (39,3%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pengunjung dengan dimensi Assurance $p < 0,05$

Tabel 5
Hubungan *Tangible* Dengan Kepuasan Pengunjung Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016

Tangible	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Puas		Kurang Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	22	71	9	29	31	100
Kurang Baik	24	42,9	32	57,1	56	100
Jumlah	46	52,9	41	47,1	87	100

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa persentase pengunjung pelayanan yang puas lebih tinggi pada dimensi *Tangible* yang baik (71%) dibandingkan dengan dimensi *Tangible* yang kurang baik (42,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pengunjung dengan dimensi *Tangible* $p < 0,05$.

Tabel 6
Hubungan *Empathy* Dengan Kepuasan Pengunjung Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016

Empathy	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Puas		Kurang Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	39	55,7	31	44,3	70	100
Kurang Baik	7	41,2	10	58,8	17	100
Jumlah	46	52,9	41	47,1	87	100

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa persentase pengunjung pelayanan yang puas lebih tinggi pada dimensi *Empathy* yang baik (55,7%) dibandingkan dengan dimensi *Empathy* yang kurang

baik (41,2%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pengunjung dengan dimensi Reliability $p > 0,05$

Kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kesehatan

Kepuasan didapatkan pada pernyataan tentang prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat sebanyak (52,9%) responden menyatakan tidak puas, tentang pelayanan pemeriksaan, pengobatan yang cepat dan tepat sebanyak (77%) responden menyatakan puas, tentang petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sebanyak (64,4%) responden menyatakan puas, tentang pelayanan yang sopan dan ramah sebanyak (50,6%) menyatakan puas, tentang kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat pemeriksaan sebanyak (73,6%) responden menyatakan puas serta tentang kebersihan (kerapian) petugas sebanyak (57,5%) responden menyatakan puas. Pada kenyataannya, pengunjung di Puskesmas tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas serta pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Hasil penelitian ini sangat erat kaitannya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pohan (2006) tentang masalah yang membuat pasien tidak puas yaitu salah satunya petugas yang tidak ramah, serta berubahnya sifat pelayanan kesehatan yaitu perhatian penyelenggara kesehatan yang tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh. Perhatian tersebut hanya tertuju kepada keluhan ataupun organ tubuh yang sakit saja.

Kepuasan pengunjung terhadap dimensi Reliability

Pada pertanyaan ketepatan jam pelayanan loket sebanyak (77%) responden menyatakan baik dan (23%) menyatakan tidak baik. Pada pertanyaan ketepatan waktu dokter atau perawat untuk memeriksa sebanyak (88,5%) responden menyatakan baik dan (11,5%) menyatakan tidak baik. Pada pertanyaan pemberian obat untuk 3 hari sebanyak (88,5%) responden menyatakan baik dan sebanyak (11,5%) responden menyatakan tidak baik. Pada pertanyaan pada ketepatan waktu pemeriksaan yang dijanjikan memeriksa sebanyak (88,5%) responden menyatakan baik dan (11,5%) menyatakan tidak baik. Menurut Muninjaya (2004) kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu salah satunya kehandalan dan keterampilan (reliability) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan. Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap Reliability harus lebih diperhatikan kepuasan pengunjung dalam hal penerimaan pasien, ketepatan waktu petugas untuk memeriksa, serta ketepatan waktu pemeriksaan sesuai yang dijanjikan.

Kepuasan pengunjung terhadap dimensi Assurance

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Engli (2013) menyatakan angka kepuasan respondennya terhadap dimensi Assurance sebesar (55,9%). Dimensi ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, dan perbaikan sistem remunerasi (pembayaran upah).

Pada pertanyaan informasi yang diberikan petugas loket sebanyak (52,9%) responden menyatakan baik dan (47,1%) menyatakan tidak baik. Pada pertanyaan perilaku petugas loket sebanyak (44,8%) responden menyatakan baik dan (55,2%) menyatakan tidak baik. Pada pertanyaan perilaku dokter/perawat yang sopan sebanyak (93,1%) responden menyatakan baik

dan sebanyak (6,9%) responden menyatakan tidak baik. Pada pertanyaan penyampaian informasi petugas tent responden menyatakan baik dan (8%) menyatakan tidak baik.

Kepuasan pengunjung terhadap dimensi Tangible

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfianis (2008) menyatakan angka kepuasan respondennya terhadap dimensi Tangible sebesar hanya sebanyak (31,1%). Menurut Pasuraman, dkk dalam Muninjaya bahwa mutu pelayanan kesehatan dievaluasi ke dalam lima dimensi yakni salah satunya bukti fisik/ Tangible dalam memberikan pelayanan. Jadi apabila mutu pelayanan bukti fisik/ Tangible dirasakan kurang puas atau kurang baik oleh pasien, maka Hasil penelitian ini akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, kurang baiknya dimensi Tangible disebabkan pada kebersihan kamar mandi/ wc yang ada yaitu sebanyak (54%) responden menyatakan tidak baik, pada keamanan tempat parkir sebanyak (29,9%) responden menyatakan tidak baik, dan pada kenyamanan ruang tunggu yang ada sebanyak (28,7%) responden menyatakan tidak baik.

Kepuasan pengunjung terhadap dimensi Empathy

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfianis (2008) menyatakan angka kepuasan respondennya terhadap dimensi Empathy hanya sebanyak (68,7%). Dimensi ini terkait dengan rasa kepedulian dan tentang obat sebanyak (92%) perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Dalam hal ini, keseluruhan petugas Puskesmas berkeajiban untuk memberikan perhatian pada setiap pasiennya, mulai dari bagian penerimaan pasien sampai petugas apotik yang menjadi bagian terakhir alur pelayanan di Puskesmas. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi Responsiveness

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Zulfianis (2008) menyatakan angka kepuasan respondennya terhadap dimensi Responsiveness sebesar hanya sebanyak (32,7%). Menurut Muninjaya (2004), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (responseiveness)⁽¹⁰⁾ Pada penelitian ini, tidak baiknya dimensi Responsiveness masih terdapat pada perhatian (bila dipanggil/diperlukan, cepat datang) yang diberikan perawat yaitu sebesar (14,9%) responden menyatakan tidak baik dan perhatian (segera melayani, mengambilkan status, dan mencatat keluhan) yang diberikan petugas loket sebesar (12,6%) responden menyatakan tidak baik. Peneliti berpendapat, pada dimensi Responsiveness, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan selalu meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi yang ada pada pasien. Pada penelitian ini, bisa dilihat bahwa pendidikan pengunjung yang dominan adalah tamatan SMA dan SMK sebanyak 46% serta tamatan perguruan tinggi sebanyak 32,2%, hal ini bisa menjadi dasar mengapa tuntutan terhadap pelayanan menjadi tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung di puskesmas lubuk begalung padang yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hampir separoh pengunjung menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan menyatakan kurang baik terhadap dimensi Reliability, lebih dari separo pengunjung menyatakan kurang baik terhadap dimensi Assurance dan dimensi Tangible, Sebagian kecil pengunjung

menyatakan kurang baik terhadap dimensi Empathy dan dimensi responsiveness, tidak terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi Reliability, dimensi Empathy dan Responsiveness dengan tingkat kepuasan pengunjung, adanya hubungan yang bermakna antara dimensi Assurance, dimensi Tangible dengan Kepuasan pengunjung.

Saran

Bagi pimpinan Puskesmas Lubuk begalung Padang sebagai berikut: Agar membuat kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara : memotivasi petugas untuk melaksanakan jadwal pelayanan tepat waktu, memotivasi petugas untuk memperhatikan dan menanggapi keluhan atau masalah yang dirasakan pengunjung, memotivasi petugas untuk menjaga dan meningkatkan kebersihan, kerapian, dan keindahan ruangan sehingga menimbulkan rasa nyaman dan puas bagi pengunjung, memotivasi petugas untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin (sumber online diakses 14 Februari 2015). Tersedia di URL: [http://: www.manajemen-pembiayaan-kesehatan.net/inde.php/list-berita/520-pelayanan-kesehatan-yang-baik-masih-mimpi](http://www.manajemen-pembiayaan-kesehatan.net/inde.php/list-berita/520-pelayanan-kesehatan-yang-baik-masih-mimpi)
- Azwar Azrul, 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta :IDI dan BKKBN Pusat
- Engli Muspita. 2013. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Irna Bedah Trauma Center Rsup Dr M Djamil*. Padang : Poltekkes Kemenkes Padang.
- Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang* (Tesis). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husnul. 2006. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Belimbing Kota Padang* (Karya Tulis Ilmiah). Padang: Poltekkes Kemenkes Padang.
- Laporan tahunan DKK Padang (sumber online) 2009-2014 (diakses 1 Desember 2014). Tersedia di URL: <http://www.dinkeskotapadang1.wordpress.com>
- Marvita Zulvianis. 2008. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Tk. III Reksowidiry*. Padang: Poltekkes Kemenkes Padang.
- Mubarak, Wahit Iqbal, 2013. *Ilmu Keperawatan Komunitas I*, jakarta : Salemba Medika
- Muninjaya, .A.Gde, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Nufron dan Supratman. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta* (Tesis).Surakarta.
- Nursalam, 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Potter Patricia A. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Vol.1*, Jakarta: EGC.
- Rifki. 2006. *Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Seberang Padang* (Karya Tulis Ilmiah). Padang: Poltekkes Kemenkes Padang.
- Soekidjo Notoatmojo, 2011. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta : Rineka Cipta
- Sugianto, dkk, 2004. *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*, Jakarta: Gramedia
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : RINEKA CIPTA