

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DALAM WILAYAH KOTA PADANG TAHUN 2006

Nizwardi Azkha, SKM, MPPM, MPd, MSi*, Deni Elnovriza, STP, MS*¹

ABSTRACT

To win emulation, Health Centre have to be able give satisfaction to all client. A Health Centre successful, the client is a goal and capital which must be defended by its existence. The Quality of Health Services more related at officer comments dimension in fulfilling requirement of patient. The Aim of research is to know describe the patient satisfaction to health services at Health Centre in Padang Regency in 2006. Design of research is qualitative descriptive. Population in this research is the client who come to health centre in Padang Regency, with the amount of sample is 400 people. Primary data in collecting by direct interview to responder by use questioner instrument, Secondary data taking away from Health Centre and Health Office in Padang. Analysis data done with univariat analysis, Importance and Performance analysis and it's processing by manual and computerize. The result of research found that most responder express important to give service, attribute found on priority kwadran A is health officer quickly listen carefully, action quickly at the time of client require, officer quickly listen carefully to sign of client, polite and friendly officer service and officer give special attention to client. Importance Performance between Priority and satisfaction around 76,84% - 83,96%, Where attribute owning storey 80% have been told to satisfy, while attribute which is storey more than 80% expressed by less satisfied where the attribute is timely service schedule, officer health quickly listen carefully in handling sigh of client, action quickly at the time of client require, officer quickly listen carefully to sigh of client, polite and friendly officer service and officer give special attention to client. For that have to be more pay attention things lionized by responder, have to be more improve employees discipline to on schedule in fulfilling health service, and room freshment, and also look after equipment, readiness and hygiene of appliance in giving health service.

Keywords : *Patient Satisfaction, Health Centre, Quality of Health Services*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang di derita oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan tergantung pada proses pelaksanaan kegiatan itu sendiri, sumber daya yang diberikan dengan kegiatan pelayanan itu, faktor lingkungan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan (Wijono, 1999 : 33).

Dalam proses kepuasan pasien ini terkait dua aspek utama pelayanan keprofesian meliputi aspek kompetensi menyangkut ilmu dan teknologi

kesehatan dan kedokteran dalam melakukan tindakan dan yang kedua adalah aspek “Art” atau seni dalam berinteraksi secara psikologi dan sosial antara pemberi jasa dengan klien / pengguna jasa.

Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan itu adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga nantinya akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada 30 orang pasien, 48% menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sisanya 52% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas di Kota Padang karena terlalu lama menunggu, petugas kurang terampil, petugas kurang ramah dan kurangnya informasi tentang pelayanan yang diterima

Bertolak dari uraian diatas maka peneliti ingin melakukan analisis tentang tingkat kepuasan pasien

* Staf Pengajar PSIKM FK Unand

terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dalam wilayah Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2006.

Tujuan penelitian

Tujuan Umum

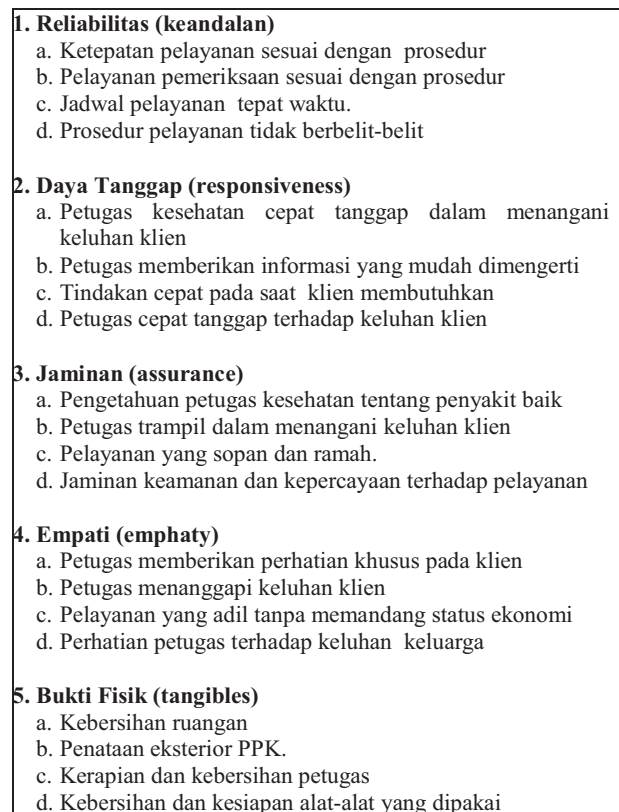
Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Kota Padang tahun 2006.

Tujuan khusus

- Diketuainya gambaran tingkat harapan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Padang tahun 2006
- Diketuainya pelaksanaan kinerja petugas pada atribut-atribut harapan dan kinerja di Puskesmas Kota Padang tahun 2006
- Diketuainya gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap atribut-atribut harapan dan kinerja pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Padang tahun 2006
- Diketuainya posisi dan prioritas atribut harapan dan kinerja
- Diketuainya gap analisis

KERANGKA KONSEP

Adapun alur dari analisis data tersebut adalah seperti yang digambarkan pada Gambar 1



METODE PENELITIAN

Disain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian analitik kualitatif yang dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat

Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Nopember 2006 di puskesmas dalam wilayah Kota Padang.

Populasi dan sampel

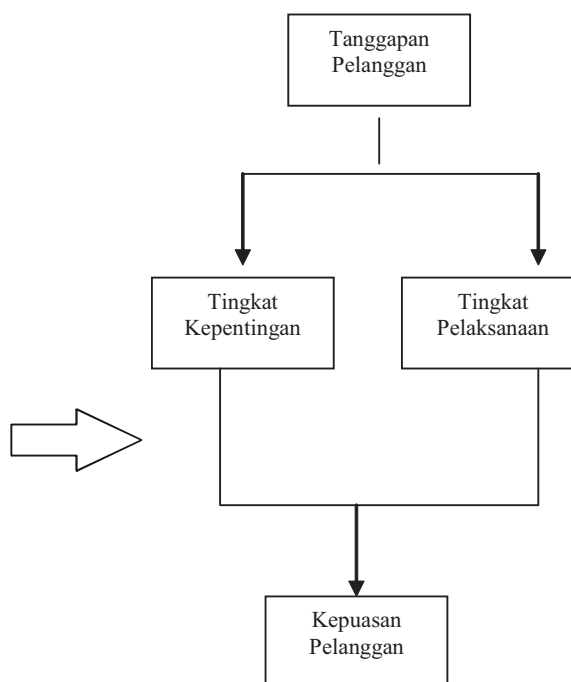
Populasi adalah seluruh pasien yang datang ke Puskesmas selama bulan September – Oktober 2006. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung dan bersedia menjadi responden penelitian. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha / 2 \times p \times q}{d^2}$$

Jumlah sampel dari perhitungan adalah 384 orang, cara pengambilan sampel adalah dengan Random Block Sampling.

D. Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data primer dilaksanakan melalui wawancara dengan kuesioner, dan data sekunder diambil dari Dinas Kesehatan Kota Padang dan Puskesmas berupa jumlah kunjungan dan data penduduk.



Gambar 1 Alur Penentu Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Harapan dan Kinerja

Analisis nilai rata-rata ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata dari keseluruhan penilaian klien terhadap suatu atribut. hasil analisis harapan dan kinerja tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Dari tabel 1 tersebut dijelaskan bahwa :

- a. Tingkat kesesuaian pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Padang berkisar antara 76,84 % sampai 86,16 %. Ini berarti masih terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan , sehingga secara

keseluruhan belum tercapai kepuasan pasien. Dengan demikian atribut-atribut yang e" 80 % dikatakan sudah memuaskan sedangkan atribut yang < 80 % dikatakan belum memuaskan.

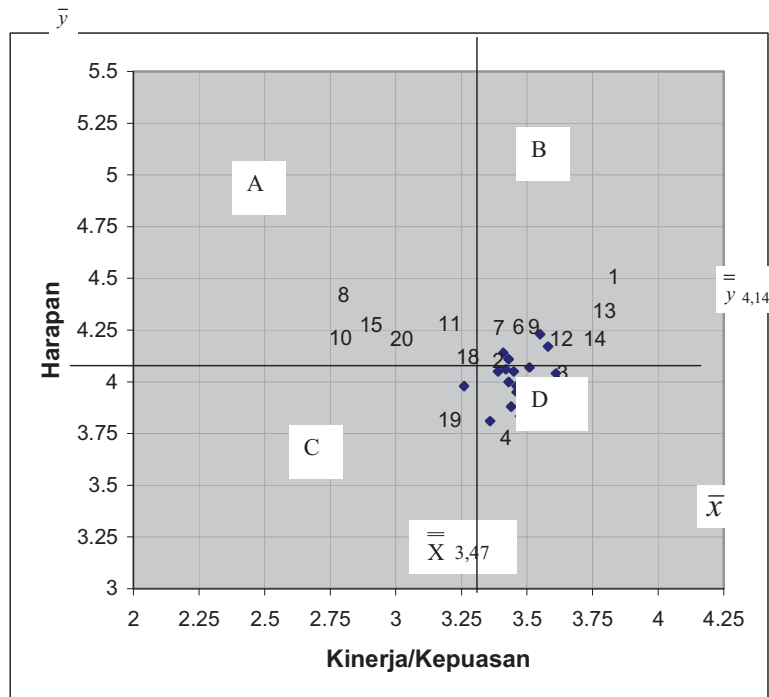
Dari 20 (dua puluh) atribut tersebut terdapat nilai kepuasan tertinggi yaitu atribut 19 (Jadwal pelayanan tepat waktu) 86,16 % dan nilai kepuasan terendah terdapat pada atribut 3 (Jadwal pelayanan puskesmas yang tepat waktu) 76,84 %.

2. Diagram Kartesius

Untuk lebih jelasnya pengolahan data pada tabel 1 diatas dapat menghasilkan gambaran tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Padang yang tergambar pada diagram kartesius.

Tabel 1. Tingkat Harapan dan Kinerja Terhadap Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan di Puskesmas Kota Padang tahun 2006

Atribut	Kinerja	Harapan	X	Y	Tingkat Kesesu-aian	Inter-prestasi
Ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan	1419	1690	3,55	4,23	83,96	Puas
Pelayanan Pemeriksaan sesuai dengan prosedur	1385	1697	3,46	3,98	81,61	Puas
Jadwal Pelayanan tepat Waktu	1304	1697	3,26	3,98	76,84	Kurang puas
Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit	1385	1681	3,46	3,95	82,39	Puas
Petugas Kesehatan cepat tanggap dalam menangani keluhan klien	1371	1750	3,43	4,11	78,34	Kurang puas
Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti	1371	1702	3,43	4,00	80,55	puas
Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan	1368	1731	3,42	4,06	79,03	Kurang puas
Petugas cepat tanggap terhadap keluhan klien	1354	1724	3,39	4,05	78,54	Kurang puas
Pengetahuan petugas kesehatan tentang penyakit	1431	1777	3,58	4,17	80,53	puas
Petugas trampil dalam menangani keluhan klien	1402	1734	3,51	4,07	80,85	puas
Pelayanan petugas ramah dan sopan	1363	1764	3,41	4,14	77,27	Kurang puas
Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	1404	1675	3,51	3,93	83,82	Puas
Petugas memberikan perhatian khusus kepada klien	1378	1724	3,45	4,05	79,93	Kurang puas
Petugas menanganpi keluhan klien	1412	1688	3,53	3,96	83,65	Puas
Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial ekonomi	1443	1719	3,61	4,04	83,94	Puas
Perhatian petugas terhadap keluhan keluarga	1375	1651	3,44	3,88	83,28	Puas
Kebersihan ruangan	1435	1698	3,59	3,99	84,51	Puas
Penataan eksterior ruangan	1345	1621	3,36	3,81	82,97	Puas
Kerapian dan kebersihan petugas	1419	1647	3,55	3,87	86,16	Puas
Kebersihan dan kesiapan alat-alat yang dipakai	1391	1684	3,48	3,95	82,60	Puas
Jumlah			69,39	80,20		
Mean			3.47	4.01		



Gambar 2 Diagram Kartesius atribut harapan dan kinerja pada pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kersik Tuo

Dari gambar 1 diatas terlihat bahwa letak atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien diatas terbagi atas 4 bagian yaitu :

a. Kuadran A

Atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah :

- 1) Petugas kesehatan cepat tanggap (5)
- 2) Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan (7)
- 3) Petugas cepat tanggap terhadap keluhan klien (8)
- 4) Pelayanan petugas ramah dan sopan(11)
- 5) Petugas memberikan perhatian khusus kepada klien (13)

b. Kuadran B

Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah

- 1) Ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan (1)
- 2) Pengetahuan petugas kesehatan tentang penyakit baik (9)
- 3) Petugas trampil dalam menangani keluhan klien (10)
- 4) Pelayanan yang adil tanpa memandang status social ekonomi (15)

c. Kuadran C

Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran

ini adalah :

- 1) Pelayanan pemeriksaan sesuai dengan prosedur (2)
- 2) Jadwal pelayanan tepat waktu (3)
- 3) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit (4)
- 4) Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti (6)
- 5) Perhatian petugas terhadap keluhan keluarga (16)
- 6) Penataan eksterior ruangan (18)

d. Kuadran D

Atribut-atributnya adalah :

- 1) Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (12)
- 2) Petugas menanggapi keluhan klien (14)
- 3) Kebersihan ruangan (17)
- 4) Kerapian dan kebersihan petugas (19)
- 5) Kebersihan dan kesiapan alat-alat yang dipakai (20)

3. Gap Analysis

Dari nilai skor kinerja maupun skor harapan pasien kemudian dicari nilai rata-ratanya (*mean*) yang selanjutnya dibuatkan perhitungan nilai gapnya yaitu selisih antara nilai rata-rata tingkat harapan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan .

Untuk lebih jelasnya mengenai nilai gap dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2 Gap Analysis Harapan dengan Kinerja Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam wilayah Kota Padang tahun 2006

Atribut	Harapan		Kinerja		Gap
	Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan	1690	4,23	1419	3,55	0.68
Pelayanan Pemeriksaan sesuai dengan prosedur	1697	3,98	1385	3,46	0.52
Jadwal Pelayanan tepat Waktu	1697	3,98	1304	3,26	0.72
Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit	1681	3,95	1385	3,46	0.48
Petugas Kesehatan cepat tanggap dalam menangani keluhan klien	1750	4,11	1371	3,43	0.68
Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti	1702	4,00	1371	3,43	0.57
Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan	1731	4,06	1368	3,42	0.64
Petugas cepat tanggap terhadap keluhan klien	1724	4,05	1354	3,39	0.66
Pengetahuan petugas kesehatan tentang penyakit baik	1777	4,17	1431	3,58	0.59
Petugas trampil dalam menangani keluhan klien	1734	4,07	1402	3,51	0.57
Pelayanan petugas ramah dan sopan	1764	4,14	1363	3,41	0.73
Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	1675	3,93	1404	3,51	0.42
Petugas memberikan perhatian khusus kepada klien	1724	4,05	1378	3,45	0.60
Petugas menanggapi keluhan klien	1688	3,96	1412	3,53	0.43
Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial ekonomi	1719	4,04	1443	3,61	0.43
Perhatian petugas terhadap keluhan keluarga	1651	3,88	1375	3,44	0.44
Kebersihan ruangan	1698	3,99	1435	3,59	0.40
Penataan eksterior ruangan	1621	3,81	1345	3,36	0.44
Kerapian dan kebersihan petugas	1647	3,87	1419	3,55	0.32
Kebersihan dan kesiapan alat-alat yang dipakai	1684	3,95	1391	3,48	0.48
Jumlah		80,20		69,39	
Mean		4,01		3,47	

Dari tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara tingkat harapan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang, dimana kesenjangan berkisar antara 0,32 sampai 0,73 dengan kesenjangan tertinggi terletak pada atribut (pelayanan petugas ramah dan sopan).

PEMBAHASAN

Posisi dan Prioritas Atribut Harapan dan Kinerja

Dalam gambar diagram kartesius terlihat bahwa dari unsur-unsur pelaksana atribut-attribut yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas dalam wilayah Kota Padang terbagi menjadi 4 (empat) bagian.

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Kuadran A adalah kuadran yang menunjukkan atribut-attribut yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang, namun didalam pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan pasien sehingga dalam pelaksanaannya perlu di prioritaskan oleh Puskesmas dalam wilayah Kota Padang karena atribut-attribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pasien akan tetapi di dalam pelaksanaannya belum memuaskan.

Atribut-attribut yang berada pada kuadran ini adalah :

a. Responsiveness (kehandalan)

- Atribut petugas kesehatan cepat tanggap dalam

menangani keluhan klien,

- Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa atribut diatas berada pada kuadran A diagram kartesius sehingga peningkatan pelaksanaannya perlu diprioritaskan karena sangat dianggap penting oleh pasien sementara puskesmas belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pasien.

Sesuai dengan pendapat Wijono (1999: 25) bahwa sikap dari seorang petugas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak, sehingga dengan sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Jacobalis (1981) menyatakan bahwa mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, kecepatan pelayanan, lingkungan yang menyenangkan, keramahan petugas serta biaya yang terjangkau. Diantara faktor-faktor tersebut ternyata kecepatan pelayanan dan prosedur menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dirasakan.

Untuk itu agar dapat meningkatkan daya tanggap petugas dimata pasien sebaiknya pihak manajemen membuat suatu alur pelayanan yang cukup jelas dan tetap pada setiap pelayanan yang serta

menetapkan standar pelayanan dan uraian tugas bagi setiap karyawan selain itu pihak manajemen juga harus melakukan pendekatan kepada petugas dan selalu menekankan pentingnya keramahan dalam pelayanan.

b. Assurance (Jaminan)

Atribut Pelayanan petugas ramah dan sopan

Assurance/keyakinan menyangkut keramahan petugas yang berarti petugas suka senyum dan bersikap sopan. karena hal tersebut akan membuat pelanggan terikat bahkan bisa menceritakan kepada orang lain dan langsung bisa menjadi pelanggan di penyedia pelayanan kesehatan tersebut.(Azwar,1995 : 28).

Untuk itu agar dapat meningkatkan pelaksanaan atribut ini maka pihak manajemen harus meningkatkan keterampilan dokter dan perawat dengan pelatihan serta pihak manajemen lebih memberikan informasi yang jelas kepada pasien terhadap segala tindakan yang dilakukan.

c. Emphaty (empati)

Atribut perhatian petugas terhadap keluhan pasien. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa atribut tersebut pada kuadran A diagram kartesius yang artinya dalam pelaksanaannya juga harus diprioritaskan. Terbinanya hubungan dokter-pasien yang baik adalah salah satu dari kewajiban etik, adalah sangat diharapkan setiap dokter bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan pasien serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.

Perhatian petugas dalam mendengarkan keluhan pasien dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya sangat penting artinya bagi pasien karena dengan perhatian dan kesempatan bertanya pasien akan merasa dihargai, namun berdasarkan penilaian pasien terhadap atribut-atribut ini puskesmas belum mampu menunjukkan kinerjanya sesuai harapan pasien sehingga pasien masih kurang puas.

Untuk meningkatkan kualitas atribut-atribut tersebut maka pihak manajemen diharapkan lebih memperhatikan dan memahami kebutuhan klien serta dapat memberikan perhatian yang tulus dan kepada klien.

2. Kuadran B

Faktor-faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Puskesmas dalam wilayah

Kota Padang yang berada dalam kuadran B ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pasien, sehingga telah memuaskan pasien

Dari hasil penelitian atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah :

- a. *Reliability* (kehandalan) atribut ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan,
- b. *Assurance* (jaminan) yaitu atribut pengetahuan petugas kesehatan tentang penyakit baik, dan petugas trampil dalam menangani keluhan klien, dan
- c. *empathy* yaitu atribut pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial ekonomi.

Hakekat dasar mutu pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila dapat dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas (Azwar 1996 :57). Muninjaya (2004:10) juga mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap variasi tingkat kepuasan pasien.

Karena atribut-atribut telah dianggap memuaskan pasien maka pihak manajemen dan staf harus mempertahankannya yaitu dengan terus berkomitmen dan bekerja sama yang lebih baik.

3. Kuadran C

Dari hasil penelitian diketahui atribut yang termasuk pada kuadran C ini adalah atribut *reliability*, dimensi *emphaty* dan dimensi *tangible*

Atribut diatas terdapat pada kuadran C yang artinya atribut tersebut masih dianggap kurang penting bagi pasien sedang didalam pelaksanaannya oleh Puskesmas dalam wilayah Kota Padang juga biasa saja.

Harapan pasien terhadap atribut yang terdapat pada kuadran ini tidak begitu tinggi sedangkan dalam pelaksanaannya sudah cukup memuaskan maka pihak manajemenpun perlu meningkatkan perhatian kepada pasien dan lebih bersikap ramah dalam memberikan pelayanan dan menanggapi keluhan pasien.

4. Kuadran D

Faktor-faktor yang berada pada kuadran D ini dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pasien menganggap atribut atribut tersebut tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan

dengan sangat baik sekali, sehingga sangat memuaskan .

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut yang termasuk yaitu atribut jaminan keamanan pelayanan, kepercayaan terhadap pelayanan, atribut petugas menanggapi keluhan klien, dan atribut kebersihan ruangan, kerapian dan kebersihan petugas serta kebersihan dan kesiapan alat-alat yang dipakai.

Menyelenggarakan pelayanan yang nyaman adalah salah satu kewajiban etik. Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu, suasana yang nyaman, tersebut harus dapat dipertahankan.

Untuk itu pihak manajemen perlu mempertahankannya karena sangat memuaskan pasien, namun disisi lain pihak manajemen juga harus mempertimbangkan karena disamping memuaskan atribut pada kuadran ini juga kurang dianggap penting sehingga dapat menyebabkan pemborosan (*inefisiensi*).

B. Gap Analysis

Dari nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata tingkat harapan dihitung selisih antara nilai rata-rata harapan dan kinerja. Dari perhitungan didapatkan masih terdapat kesenjangan (gap) antara tingkat harapan dengan kinerja dengan nilai gap berkisar antara 0,32 – 0,73 dimana gap yang tertinggi terdapat pada atribut pelayanan petugas ramah dan sopan.

Semakin besar nilai absolute dari hasil pengurangan harapan dan persepsi akan besar pula gap yang terjadi. Semakin mendekati 0 (nol) atau lebih maka akan semakin bermutu hasil yang didapatkan demikian sebaliknya (Tjiptono, 2000:55)

Penelitian yang dilakukan Edison (2001: 41) didapatkan nilai gap relatif tinggi yaitu 0,55. Setelah dilakukan gap analisis didalam penelitian ini didapat nilai gap yang tertinggi yaitu 0,73 ini berarti masih ada kesenjangan yang besar dan menunjukkan bahwa masih ada atribut yang pelaksanaannya masih kurang dari setengah harapan pasien maka untuk pihak manajemen agar memprioritaskan masalah dengan gap yang terbesar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas dalam wilayah Kota Padang maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar responden menyatakan penting terhadap atribut yang mempengaruhi kepuasan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas dalam wilayah Kota Padang
2. Sebagian responden menyatakan bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas dalam wilayah Kota Padang adalah baik terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien.
3. Sebagian responden yang menyatakan baik masih belum puas terhadap kinerja pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan tertinggi pasien terletak pada atribut ketepatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan.
4. Atribut yang menjadi prioritas utama dalam penelitian ini adalah atribut yang terdapat pada kuadran A yaitu petugas kesehatan cepat tanggap, tindakan cepat pada saat klien membutuhkan, petugas cepat tanggap terhadap keluhan klien, pelayanan petugas ramah dan sopan dan petugas memberikan perhatian khusus kepada klien.
5. Dari gap analysis didapatkan gap terbesar adalah pada atribut petugas ramah dan sopan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu :

1. Perlu adanya komitmen bersama antara pihak manajemen dengan pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.
2. Didalam peningkatan kualitas pelayanan fokuskan perhatian pada atribut-atribut yang berada di kuadran A dan dengan nilai gap yang terbesar, karena atribut-atribut ini sangat dianggap penting oleh pasien.
3. Atribut-atribut yang berada pada kuadran D juga perlu diperhatikan karena kinerjanya baik meskipun dianggap kurang penting pada saat ini oleh pasien tapi dimasa mendatang bias saja kepentingan pasien terhadap atribut-atribut dalam kuadran D tersebut akan bergeser.
4. Perlu adanya perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana dan fasilitas pendukung lainnya yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien.
5. Perlu adanya kedisiplinan dan komitmen dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan jadwal, pedoman, standard dan kompetensi yang dimiliki secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

1. Supranto, J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan; untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT Rhineka Cipta, 2001.
2. Rangkuti, F. *Measuring customer satisfaction; teknik mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
3. Arifin, Z. *Tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Teluk Pinang, Riau*. Skripsi FKM Universitas Indonesia. Jakarta, 1999.
4. Aritonang, R., Lerbin, R. *Kepuasan pelanggan; pengukuran dan penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
5. Adriani, Tim Peneliti Rumah Sakit dan Dinkes Propinsi Sumatera Barat. *Analisis hubungan mutu pelayanan di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien dan dampaknya terhadap kemauan memanfaatkan ulang (repeat buyers) berdasarkan kelas rumah sakit B, C, D di Sumatera Barat*. Laporan Penelitian, 2004.
6. ———. *Laporan tahunan BKMM; tahun 2003-2005*. Padang.
7. Salim, M. *Pengembangan BKMM dalam sistem rujukan mata*. Makalah Pelatihan Kesehatan Indera. Padang, 2006.
8. Tjiptono, F. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000.
9. Tjiptono, F, Chandra, G. *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
10. Tjiptono, F. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
11. Wijono, D. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press, 1999.
12. Azwar, A. *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan; aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI, 1994.
13. Muninjaya, A.A. *Manajemen Kesehatan*. Edisi kedua. Jakarta: EGC, 2004.
14. Departemen Kesehatan. *Pedoman pemantauan berkala; kepuasan pengguna jasa puskesmas*. Jakarta, 2003.
15. Muninjaya, A.A. *Survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 2004;07:115-123.
16. Suryawati - Chriswardani. *Kepuasan pasien rumah sakit; tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 2004;07:189-194.
17. Bachtiar, A, Achmad, K, Hatrtriyanti, Y. *Metodologi penelitian kesehatan*. Universitas Indonesia, 2000.
18. Ariawan, I. *Besar dan metode sample pada penelitian kesehatan*. Jurusan Biostatistik dan Kependudukan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, 1998.
19. Yessy - Helvira. *Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Lubuk Basung*. Skripsi PSIKM Universitas Andalas. Padang, 2003.
20. Tjiptono, F, Diana, A. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1998.
21. Irawan, H. *10 Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.